

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT-partner
Aanbestedende Dienst: BEL Combinatie
Referentie: BEL-ICT-2026
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Leidraad – §4.4.2 – Aantal referenties

Vraag:

Kunt u bevestigen dat voor invulling van de kerncompetentie er minimaal 1 referent (die voldoet aan de gevraagde vier kerncompetenties) en maximaal 4 referenties (1 per kerncompetentie) aangeleverd dient te worden?

Antwoord:

Nee. Er zijn drie kerncompetenties (K1, K2 en K3), niet vier. Per kerncompetentie wordt precies één referentie opgegeven. Eén referentieopdracht mag meerdere kerncompetenties aantonen. Het aantal referenties is daarmee minimaal één en maximaal drie (paragraaf 4.4.2 Beschrijvend Document en Bijlage 6).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 5a Conceptovereenkomst – art.12.5 – Toerekenbaarheid kosteloze datacorrectie

Vraag:

Wilt u de kosteloze correctieplicht voor geleverde data uit artikel 12.5 uitsluiten als opdrachtnemer aantoonbaar dat de onjuistheid of onvolledigheid niet aan hem toerekenbaar is?

Antwoord:

Ja. Artikel 12.5 van de Conceptovereenkomst wordt als volgt gewijzigd: 'Indien de door de Opdrachtnemer geleverde Data onjuist en/of onvolledig blijken te zijn en dit aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen, zal de Opdrachtnemer, ook binnen zes (6) maanden na beëindiging van de Overeenkomst, kosteloos deze onjuistheid en/of onvolledigheid corrigeren.' De Opdrachtnemer toont aan dat de onjuistheid of onvolledigheid niet aan hem is toe te rekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.**3** **Onderwerp:** Bijlage 4 Programma van Eisen – eis 82 – Bewaartermijn beheerlogs**Vraag:**

Welke minimale bewaartermijn geldt voor de persoonsgebonden beheerloggegevens uit eis 82?

Antwoord:

De beheer- en beveiligingsloggegevens als bedoeld in eis 82 worden ten minste achttien (18) maanden bewaard. De logging wordt beveiligd tegen wijziging en is op verzoek van de Opdrachtgever binnen vijf werkdagen beschikbaar. Na afloop van de bewaartermijn worden de gegevens verwijderd, tenzij de Opdrachtgever in verband met een incident of onderzoek om langere bewaring verzoekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.**4** **Onderwerp:** Bijlage 5a Conceptovereenkomst – art.12.5 – Termijn kosteloze datacorrectie**Vraag:**

Wilt u de kosteloze correctieplicht voor geleverde data na beëindiging uit artikel 12.5 beperken tot zes maanden?

Antwoord:

Ja. Zie het antwoord op vraag 2. Artikel 12.5 wordt gewijzigd en de termijn na beëindiging bedraagt zes (6) maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Leidraad – §1.4.5 – Schriftelijke wijziging na benchmark

Vraag:

Wilt u vastleggen dat aanpassing van dienstverlening of tarieven na een benchmark uitsluitend plaatsvindt na een schriftelijke wijziging die beide partijen overeenkomen?

Antwoord:

De verplichting uit paragraaf 1.4.5 blijft van toepassing, met de uitwerking uit het antwoord op vraag 143. Blijkt uit een benchmark een significante afwijking, dan past de Opdrachtnemer de tarieven aan volgens het antwoord op vraag 143. Een benchmark leidt niet tot een verhoging van prijzen of tarieven. De aanpassing wordt vastgelegd in een schriftelijke wijziging van de Overeenkomst (artikel 1.3 van de Conceptovereenkomst).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage H GIBIT 2025 en Bijlage D Verwerkersovereenkomst – art.17.5 iv en art.6.2 – Begrenzing aansprakelijkheid voor boetes

Vraag:

Bent u bereid de aansprakelijkheid voor toezichthouderboetes onder de beperking voor overige schade in artikel 17.4 van GIBIT 2025 te brengen?

Antwoord:

Nee. Artikel 17.5 onder iv van de GIBIT 2025 en artikel 6.2 van de Verwerkersovereenkomst blijven ongewijzigd van toepassing. Artikel 17.5 onder iv bevat al voorwaarden: de boete moet ook rechtstreeks aan de Opdrachtnemer opgelegd hebben kunnen worden, en de Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer onverwijld en betreft hem bij het verweer. Op grond van artikel 6.2 van de Verwerkersovereenkomst wordt een boete naar rato van verwijtbaarheid gedragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage H GIBIT 2025 – art.27.11 v – Voorafgaand overleg bij zeggenschapswijziging

Vraag:

Kunt u bevestigen dat bij een wijziging van zeggenschap geen ontbinding plaatsvindt zonder voorafgaand overleg wanneer de dienstverlening ongewijzigd wordt voortgezet?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat in een dergelijk geval eerst in overleg met de Opdrachtnemer voordat zij een besluit neemt. Artikel 27.11 onder v van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. Die grond is alleen aan de orde bij een ingrijpende wijziging in de zeggenschap die maakt dat van de Opdrachtgever in alle redelijkheid niet kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt. Een wijziging van zeggenschap waarbij de dienstverlening ongewijzigd en conform de Overeenkomst wordt voortgezet, leidt niet automatisch tot ontbinding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.**Onderwerp:**

8

Leidraad – §5.2 – Rollen beoordelingscommissie

Vraag:

Welke rollen of disciplines zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie?

Antwoord:

De beoordelingscommissie bestaat uit ten minste drie leden. In de commissie zijn in ieder geval de volgende disciplines vertegenwoordigd: technisch ICT-beheer en architectuur, servicemanagement en de eerstelijns servicedesk van de Opdrachtgever, en de gebruikersorganisatie. Een inkoopadviseur begeleidt het proces en beoordeelt niet inhoudelijk mee. Namen van leden worden niet bekendgemaakt. Alle Inschrijvingen worden door de commissie in dezelfde samenstelling beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Leidraad – §1.9 – Geraamde opdrachtwaarde

Vraag:

Wat is de geraamde opdrachtwaarde en maximale opdrachtwaarde over de maximale looptijd inclusief alle verlengingsopties?

Antwoord:

"De geraamde waarde van het vaste beheer (Blok A) bedraagt € 240.000 per jaar exclusief btw. Deze raming is gebaseerd op de gemiddelde historische kosten over de afgelopen vier jaar. Over de maximale looptijd van acht jaar, inclusief alle verlengingsopties, komt de geraamde waarde van het vaste beheer daarmee op € 1.920.000 exclusief btw.

De raming omvat niet de eenmalige vergoedingen voor transitie, nulmeting en exit (Blok C), en niet de Projecten, achtervang en crisisondersteuning tegen uurtarief (Blok B). Deze onderdelen zijn nieuw en hun omvang is op dit moment niet bekend.

De Overeenkomst is geen raamovereenkomst. In eis 10 van het Programma van Eisen wordt "bijlage 5a Concept raamovereenkomst" gelezen als "bijlage 5a Conceptovereenkomst". Paragraaf 1.9 van het Beschrijvend Document wordt met dit antwoord aangevuld."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 5a Conceptovereenkomst en Bijlage H GIBIT 2025 – art.10.6 en art.11.2 – Maandelijke vooruitfacturatie

Vraag:

Is maandelijke facturatie bij vooruitbetaling van de periodieke beheervergoeding vanaf de vastgestelde start van Fase 2 toegestaan?

Antwoord:

Ja. De vaste beheervergoeding (Blok A) wordt vanaf de start van Fase 2 maandelijks vooraf gefactureerd. De in artikel 11.2 van de GIBIT 2025 bedoelde uitgestelde opeisbaarheid van 30% is op de vaste beheervergoeding niet van toepassing. Voor de start van Fase 2 zie het antwoord op vraag 30, voor de overige betaalmomenten het antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage H GIBIT 2025 – art.17.5 iii – Begrenzing IE-aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid de aansprakelijkheid voor schending van intellectuele eigendomsrechten onder de beperking voor overige schade in artikel 17.4 van GIBIT 2025 te brengen?

Antwoord:

Nee. Artikel 17.5 onder iii van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. De vrijwaring uit artikel 21.7 ziet op de ICT-Prestatie die de Opdrachtnemer zelf ter beschikking stelt; zie ook het antwoord op vraag 118.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 7d Service Level Afspraken – hoofdstuk 6 en 10 – Kwartaalnorm en maandmalus

Vraag:

Hoe wordt de kwartaalnorm van 90% voor reactie- en hersteltijden toegepast bij de maandelijks gemeten malusregeling?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 54. Voor de reactie- en hersteltijden is de meetperiode het kwartaal. Structurele onderschijding en de hoogte van de malus worden per meetperiode bepaald zoals daar beschreven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 5a Conceptovereenkomst en Leidraad – art.10.2 en §1.4.3 – Hosting buiten de opdracht

Vraag:

Wilt u artikel 10.2 over de vergoeding voor hosting aanpassen aan de hosting die volgens paragraaf 1.4.3 buiten deze opdracht valt?

Antwoord:

Ja. Artikel 10.2 van de Conceptovereenkomst vervalt. Hosting valt buiten de Opdracht (paragraaf 1.4.3 Beschrijvend Document en Bijlage 7a, paragraaf 7). De Opdrachtnemer beheert de omgeving die daarop draait en voert de regie richting de hostingpartij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen – eis 89 – Gunning als start van plantijd

Vraag:

Wordt met “gunning” voor het transitieplan in eis 89 de definitieve gunning bedoeld?

Antwoord:

De termijn van 30 dagen uit eis 89 gaat in op de datum van ondertekening van de Overeenkomst. Eis 89 en paragraaf 1.4.2 van het Beschrijvend Document worden in die zin gelezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 7c Hardware en Bijlage 4 Programma van Eisen – werkblad Specials, kolom G, en eis 32 – Taken technische ontsluiting

Vraag:

Kunt u voor de Specials de taken voor technische ontsluiting die binnen de opdracht vallen nader afbakenen?

Antwoord:

Voor de Specials in Bijlage 7c omvat de technische ontsluiting binnen de Opdracht: de netwerkaansluiting en -configuratie (LAN, VLAN, wifi), de installatie en actualisering van drivers, clientsoftware en koppelingen op de door de Opdrachtnemer beheerde werkplekken en servers, het beheer van de koppeling met de betreffende applicatie voor zover die binnen de Opdracht valt, en de tweede- en derdelijns ondersteuning en regie richting de leverancier van de special bij

storingen. Buiten de Opdracht vallen de levering, het fysieke onderhoud en de reparatie van de special zelf en het applicatiebeheer bij de leverancier daarvan. Voor de RAAS-werkplekken en de randapparatuur van Burgerzaken gelden daarnaast de voorschriften van de RvIG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Bijlage 7b Bedrijfsapplicaties – werkblad 7b Bedrijfsapplicaties, kolom F – Actieve beheerapplicaties

Vraag:

Welke applicaties met lege of onbekende gebruiksstatus in Bijlage 7b moeten in de aanbidding als actief in beheer worden beschouwd?

Antwoord:

Applicaties waarvan de status in kolom F van Bijlage 7b leeg of 'Onbekend' is, beschouwt de Inschrijver voor zijn aanbidding als in gebruik en in beheer. Applicaties met de status 'Nee' zijn niet in gebruik en vallen buiten de aanbidding. De definitieve status wordt vastgesteld in de nulmeting (eis 90). Uitsluiting van een applicatie wordt als Wijziging uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Bijlage 7a Omgevingsbeschrijving en Bijlage 7c Hardware – §7 en rij 6 – Actieve switches Eemnes

Vraag:

Welk aantal actieve switches in Eemnes is leidend bij het verschil tussen Bijlage 7a en Bijlage 7c?

Antwoord:

"In Eemnes zijn dertien (13) switches actief: 2 core-switches in een stack (Cisco Meraki MS425-16) en 11 access-switches (Cisco Meraki MS210-48LP). Daarnaast is er één reserveswitch van hetzelfde type. Dit aantal is leidend. Op de Gemeentewerf staat één access-switch van het type Cisco Meraki MS210-24P, met 24 poorten.

In Bijlage 7c, rij 5, wordt het aantal "14 actief + 1 reserve" gelezen als "13 actief + 1 reserve". In Bijlage 7a, paragraaf 7, wordt voor de Gemeentewerf "1 access-switch met 48 poorten" gelezen als "1 access-switch met 24 poorten". Bijlage 7c is in versie 1.0.1 bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Bijlage 7a Omgevingsbeschrijving – §3 – Accountcategorieën met Microsoft-licentie

Vraag:

Welke accountcategorieën maken deel uit van het als maatgevend genoemde aantal van ongeveer 600 medewerkers met een Microsoft-licentie?

Antwoord:

Het aantal van circa 600 omvat alle accounts van Gebruikers zoals gedefinieerd in de begrippenlijst van het Beschrijvend Document waaraan een Microsoft-licentie is toegekend: medewerkers van de BEL Combinatie en de gemeenten, collegeleden, raads- en commissieleden, de griffie en ingehuurd krachten. Gedeelde mailboxen, ruimte-, resource- en serviceaccounts (235, zonder licentie) en externe gastaccounts (249) vallen hier niet onder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Bijlage 5a Conceptovereenkomst en Bijlage 3 Prijzenblad – art.10.3 en C42 – Vergoeding opstellen exitplan

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de in Blok C gevraagde eenmalige vergoeding voor het opstellen van het exitplan verenigbaar is met artikel 10.3?

Antwoord:

Artikel 10.3 van de Conceptovereenkomst wordt als volgt gewijzigd: 'Het opstellen van het exit-plan wordt vergoed via de eenmalige vergoeding in Blok C, regel 3, van het Prijzenblad. Voor het jaarlijks actualiseren en het evalueren van het exit-plan is geen aanvullende vergoeding verschuldigd.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Leidraad – §5.5.2 – Eerstelijnsondersteuning tijdens hypercare

Vraag:

Welke taken voor directe eerstelijnsondersteuning tijdens de vierweekse hypercare vallen bij opdrachtnemer in plaats van bij het interne ServicePunt?

Antwoord:

Ook tijdens de Hypercare periode blijft de eerstelijns servicedesk van de Opdrachtgever (ServicePunt) het Single Point of Contact voor Gebruikers. De directe eerstelijns ondersteuning door de Opdrachtnemer is aanvullend: extra capaciteit om Gebruikers en het ServicePunt te ondersteunen bij meldingen die voortkomen uit de overname, bijvoorbeeld door aanwezigheid op locatie en directe beschikbaarheid van tweedelijns specialisten voor het ServicePunt. De Aanbestedende dienst schrijft geen minimale omvang voor. De Inschrijver beschrijft de invulling in zijn uitwerking van G1.2. De kosten zijn inbegrepen in de transitievergoeding (Blok C, regel 1; artikel 5.5 Conceptovereenkomst).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen en Bijlage 7d Service Level Afspraken – eis 54 en §2.1 – Maximale omvang achtervang

Vraag:

Welke maximale omvang van de tijdelijke eerstelijnsachtervang moet voor de aanbidding worden aangehouden?

Antwoord:

Voor de aanbidding houdt de Inschrijver rekening met een inzet van maximaal twee (2) medewerkers gelijktijdig, voor een periode van maximaal drie (3) maanden per inzet, die in overleg kan worden verlengd. De Opdrachtgever verbindt zich niet aan een minimumafname (eis 54). De inzet wordt verrekend tegen de tarieven in Blok B, regel 8 en 9. De verdere uitwerking volgt in het DAP binnen dit kader.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen en Bijlage 7d Service Level Afspraken – eis 54 en §2.1 – Beschikbaarheid achtervang op locatie

Vraag:

Binnen welke termijn moet op aanvraag een eerstelijnsmedewerker op locatie beschikbaar zijn?

Antwoord:

Bij uitval met onmiddellijke ingang neemt de Opdrachtnemer de telefonische bereikbaarheid van de eerste lijn op afstand waar binnen vier (4) uur na het verzoek, voor zover het verzoek binnen de Piekuren wordt gedaan. Een medewerker op locatie is beschikbaar binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek. Deze termijnen worden overgenomen in het DAP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
23**Onderwerp:**

Bijlage 7d Service Level Afspraken – §2 en §2.2 – Bereikbaarheid buiten piekuren

Vraag:

Welke telefonische bereikbaarheidsverplichting geldt voor de tweede en derde lijn buiten de piekuren maar binnen de algemene openingstijden uit hoofdstuk 2?

Antwoord:

Paragraaf 2.2 van Bijlage 7d is leidend voor de tweede en derde lijn. Buiten de Piekuren (maandag tot en met vrijdag 08:00-17:30 uur), ook als de eerstelijns servicedesk geopend is, is de Opdrachtnemer bereikbaar via de storingsdienst voor meldingen met prioriteit 1 en 2, en tijdens vergaderingen en verkiezingen via het nood- en escalatienummer. Voor meldingen met prioriteit 3 en 4 geldt buiten de Piekuren geen bereikbaarheidsverplichting; deze worden in het servicemanagementsysteem geregistreerd en binnen de Piekuren opgepakt. De zin in hoofdstuk 2 dat de Opdrachtnemer zijn bereikbaarheid afstemt op de openingstijden van de eerste lijn wordt in die zin gelezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
24**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen en Bijlage 7d Service Level Afspraken – eis 102 en hoofdstuk 6 – Herstelnorm bij calamiteit

Vraag:

Welke hersteltijd geldt bij een calamiteit waarvoor zowel de acht uur uit eis 102 als de twee uur

voor een P1-incident uit hoofdstuk 6 van Bijlage 7d van toepassing is?

Antwoord:

De hersteltijd van 2 uur uit tabel 2 van Bijlage 7d geldt voor het herstel van de functionaliteit bij incidenten met prioriteit 1. Is voor het herstel een restore uit back-up of een uitwijk van een kritieke component nodig, dan gelden voor die herstelactie de RTO en RPO uit eis 102 (RTO 8 uur). Het betreffende incident telt dan niet mee voor de meting van de P1-hersteltijd. De niet-beschikbaarheid telt wel mee voor de beschikbaarheidsnormen in hoofdstuk 4 van Bijlage 7d.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen en Bijlage 7a Omgevingsbeschrijving – eis 102 en §9 – Hostingback-up en maximaal dataverlies

Vraag:

Hoe wordt het maximale dataverlies van vier uur voor kritieke componenten uit eis 102 geborgd binnen het gecontinueerde hosting- en back-upcontract?

Antwoord:

"De server-back-up wordt uitgevoerd door de hostingpartij onder het hostingcontract van de Opdrachtgever, met de frequentie en retentie uit Bijlage 7a, paragraaf 9. De dagelijkse back-up alleen is niet voldoende voor de RPO van 4 uur voor kritieke componenten. Voor die componenten zijn de replicatie naar de uitwijklocatie en de snapshotvoorzieningen van de hostingpartij bepalend.

De Opdrachtnemer stelt in de transitie samen met de Opdrachtgever en de hostingpartij vast welke componenten kritiek zijn en of de huidige inrichting voor die componenten de RPO van 4 uur haalt. Hij legt het back-upschema vast (eis 102) en neemt de uitkomst op in de nulmeting. Haalt de inrichting de RPO niet, dan besluit de Opdrachtgever over aanpassing van de afspraken met de hostingpartij.

De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het niet halen van de RPO, voor zover de oorzaak aantoonbaar bij de hostingpartij ligt en hij zijn bewakings- en regietaken heeft uitgevoerd (zie het antwoord op vraag 55 en 155)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen en Bijlage 3 Prijzenblad – eis 6 en Blok A – Volumegrondslagen vergoeding

Vraag:

Welke volumegrondslagen worden gebruikt voor de evenredige wijziging van de vaste vergoeding bij stijgende of dalende volumes?

Antwoord:

"Eis 5 en eis 6 worden in samenhang gewijzigd. Eis 6 wordt vervangen door de volgende tekst:

"Met betrekking tot de gevraagde diensten en volumes is de Opdrachtgever bij het opstellen van de Aanbestedingsstukken uitgegaan van historische gegevens. De Opdrachtgever committeert zich niet aan een minimum af te nemen volume. De vaste maandprijzen in Blok A van het Prijzenblad gelden bij de volgende basisvolumes:

- a. regel 1 en 5: aantal accounts met een Microsoft-licentie, basisvolume 600;
- b. regel 2: aantal ingeschakelde virtuele servers, basisvolume 40;
- c. regel 4: aantal devices in beheer (laptops, werkstations en tablets), basisvolume 348. Na oplevering van het Project voor opname van de mobiele telefoons in Mobile Device Management wordt het basisvolume 598, met ingang van de maand na oplevering;
- d. regel 3, 6, 7, 8 en 9: geen volumedriver; deze prijzen zijn vast.

De Opdrachtnemer rapporteert de volumes maandelijks in de Service Level Rapportage. Wijkt het gemiddelde volume van een driver over een meetperiode meer dan 10% af van het basisvolume, dan wordt de maandprijs van de regels met die driver per 1 januari daaropvolgend aangepast in dezelfde verhouding als het gemiddelde volume tot het basisvolume. Het gemiddelde volume wordt dan het nieuwe basisvolume. Binnen een afwijking van 10% blijft de prijs gelijk. De meetperiode is het kalenderjaar. De eerste meetperiode loopt van de start van Fase 2 tot en met 31 december 2028. Een volume-aanpassing wordt toegepast vóór de indexatie op grond van artikel 10.10 tot en met 10.13 van de Overeenkomst. Een aanpassing wordt vastgelegd in een schriftelijke wijziging van de Overeenkomst. Voor het aantal Niet-standaard wijzigingen geldt eis 61."

In eis 5 wordt "ongeacht de gevraagde aantallen door Opdrachtgever" vervangen door "behoudens het bepaalde in eis 6". Het Prijzenblad (Bijlage 3) wordt hierop aangepast en als versie 1.1 bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Leidraad en Bijlage H GIBIT 2025 – §4.4.1 en art.1.27/17.4 – Definitie Jaarvergoeding

Vraag:

Welke definitie van Jaarvergoeding geldt voor de aansprakelijkheid cap bij het verschil tussen jaarlijks Subtotaal A in de Leidraad en de gemiddelde totale Vergoeding in GIBIT 2025?

Antwoord:

"Voor deze Overeenkomst geldt de definitie van Jaarvergoeding uit artikel 1.27 van de GIBIT 2025: de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, berekend door de totale Vergoeding te delen door de initieel beoogde looptijd van vier (4) jaar. Deze definitie geldt zowel voor de aansprakelijkheid (artikel 17.4 GIBIT 2025) als voor de verzekering (paragraaf 4.4.1 Beschrijvend Document en artikel 2.3 Conceptovereenkomst).

Voor de verzekeringsdekking bij gunning wordt de Jaarvergoeding vastgesteld op de totale evaluatieprijs (Blok D van het Prijzenblad) gedeeld door vier. Paragraaf 4.4.1 van het Beschrijvend Document wordt in die zin gewijzigd: in plaats van 'Subtotaal A van het door hem ingediende Prijzenblad' geldt 'de Jaarvergoeding als bedoeld in artikel 1.27 van de GIBIT 2025, bij gunning vastgesteld op de totale evaluatieprijs (Blok D) gedeeld door vier'. Idem voor 'viermaal die vergoeding'. In artikel 2.3 van de Conceptovereenkomst worden de bedragen na gunning op die basis ingevuld."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 5a Conceptovereenkomst en Bijlage 3 Prijzenblad – art.10.5 en C40–C43 – Betalingsverdeling Blok C

Vraag:

Op welke posten van Blok C is de betalingsverdeling van 30%, 65% en 5% uit artikel 10.5 van toepassing?

Antwoord:

"De betalingsverdeling uit artikel 10.5 (30%, 65% en 5%) is uitsluitend van toepassing op Blok C, regel 1 (transitie, migratie en beheersnaam). Voor de overige posten van Blok C geldt:
- regel 2 (nulmeting en verbeterplan): opeisbaar na vaststelling van het verbeterplan door de Opdrachtgever (eis 90);

- regel 3 (opstellen exitplan): opeisbaar na goedkeuring van het exitplan door de Opdrachtgever (artikel 9 Conceptovereenkomst);
- regel 4 (exitondersteuning): opeisbaar na afronding van de exitwerkzaamheden, met inachtneming van het antwoord op vraag 106.
Artikel 10.5 wordt in die zin aangevuld. Voor de beheervergoeding zie het antwoord op vraag 10."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage 5a Conceptovereenkomst – art.5.6 en 10.6 – Eerste beheerfactuur

Vraag:

Vanaf welke datum mag de periodieke beheervergoeding worden gefactureerd als de beheerwerkzaamheden op 1 september 2027 starten en de schriftelijke voltooidverklaring pas na hypercare volgt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 30. De vaste beheervergoeding is verschuldigd vanaf 1 september 2027, de datum waarop de Opdrachtnemer het beheer overneemt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Bijlage 5a Conceptovereenkomst – art.3.1 en 5.6 – Start Fase 2

Vraag:

Welke datum geldt als start van Fase 2 wanneer go-live op 1 september 2027 plaatsvindt en de

vierweekse hypercare daarna wordt afgesloten?

Antwoord:

Fase 2 gaat in op de datum van go-live, gepland op 1 september 2027. Vanaf die datum neemt de Opdrachtnemer het beheer over, gelden de servicelevels uit Bijlage 7d en is de vaste beheervergoeding verschuldigd. De Hypercare periode van vier weken valt binnen de eerste vier weken van Fase 2; de kosten daarvan zijn inbegrepen in de transitievergoeding (Blok C, regel 1). De voltooid-verklaring na afloop van de Hypercare periode is het moment waarop de laatste 5% van de transitievergoeding opeisbaar wordt (artikel 10.5). De artikelen 3.1, 5.5 en 5.6 van de Conceptovereenkomst worden hierop aangepast. Vindt de go-live door een aan de Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak later plaats, dan is de beheervergoeding pas vanaf de daadwerkelijke go-live verschuldigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen en Bijlage 7a Omgevingsbeschrijving – eis 80 en §7/10/12 – Beveiligingstaken hostingketen

Vraag:

Kunt u de verdeling van de 24/7-beveiligingstaken uit eis 80 tussen de ICT-partner en de gecontinueerde hostingpartij verduidelijken?

Antwoord:

De hostingpartij is verantwoordelijk voor de fysieke beveiliging van de datacenters, de hardware en het virtualisatieplatform, en voor het beheer van de managed perimeterfirewall en de internetontsluiting (Bijlage 7a, paragraaf 7 en 10; Bijlage 7c, rij 11). De Opdrachtnemer is 24/7 verantwoordelijk voor de beveiligingsmaatregelen in de door hem beheerde omgeving: de virtuele servers en de Remote Desktop-omgeving, de applicatiefirewall (Sophos), Microsoft 365, Entra ID en Azure, de werkplekken en devices, het LAN en de wifi, e-mailfiltering, endpointbeveiliging en de detectie van en reactie op beveiligingsincidenten (eis 80, 87 en 98). Hij ontvangt de relevante beveiligingsmeldingen van de hostingpartij, beoordeelt deze en voert de regie richting de hostingpartij. Zie ook het antwoord op vraag 58.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen – eis 78 – Assurancevorm jaarlijkse TPM

Vraag:

Welke vorm van onafhankelijke assurance moet het jaarlijkse Third Party Memorandum uit eis 78 bieden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 56.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Leidraad en Bijlage 4 Programma van Eisen – §4.4.3 en eis 74 – Assurance specialistische onderaannemer

Vraag:

Bent u bereid de certificeringseis voor een gespecialiseerde onderaannemer voor beveiligingsmonitoring te beperken tot aantoonbaar gelijkwaardig assurancebewijs voor diens eigen dienst?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 68.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Leidraad en Bijlage 5a Conceptovereenkomst – §3.1 en art.14.3–14.6 – Eenduidige documentrangorde

Vraag:

Kunt u aangeven wat de rangorde van documenten is bij eventuele tegenstrijdigheid? Hoe staat u er tegenover om voor de overeenkomst de hoogste rangorde aan te houden gevolgd door de NVI's?

Antwoord:

"De rangorde uit paragraaf 3.1 van het Beschrijvend Document is leidend en wordt als volgt gepreciseerd:

1. de Overeenkomst;
2. de Nota's van Inlichtingen (bij strijdigheid prevaleert de meest recente);
3. Bijlage 7d Service Level Afspraken;
4. Bijlage 4 Programma van Eisen;
5. het Beschrijvend Document en de overige Bijlagen, waaronder de Verwerkersovereenkomst (Bijlage D);
6. de GIBIT 2025;
7. de Inschrijving.

Artikel 14.3 tot en met 14.6 van de Conceptovereenkomst wordt vervangen door deze rangorde. Wijzigingen uit de Nota's van Inlichtingen worden bij ondertekening in de tekst van de Overeenkomst verwerkt. Paragraaf 3.1 van het Beschrijvend Document wordt hierop aangepast. Onder 'de Overeenkomst' wordt verstaan de Conceptovereenkomst (Bijlage 5a) zoals gewijzigd door de Nota's van Inlichtingen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen – eis 79 – Onderzoeksscope penetratietest

Vraag:

Welke onderdelen van de BEL-omgeving moet de jaarlijkse penetratietest volgens het CCV-

keurmerk en de MIAUW-methodiek uit eis 79 onderzoeken?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 56.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Leidraad §4.4.2, K1 – Referentie buiten de overheid

Vraag:

Kunt u bevestigen dat voor kerncompetentie K1 een referentie vanuit een niet-overheidsorganisatie als gelijkwaardig wordt beschouwd, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gevraagde omvang, technische scope en complexiteit (Microsoft 365, Azure, Intune, werkplek- en netwerkdienstverlening en minimaal 400 beheerde devices)? De kern van deze eis lijkt immers te liggen in aantoonbare beheerervaring en vakinhoudelijke bekwaamheid, ongeacht het type organisatie waarin deze ervaring is opgedaan.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 69.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Leidraad §4.4.3 en PvE eis 74 – ISAE 3402 Type II / SOC 2 Type II

Vraag:

Indien een inschrijver op het moment van inschrijving nog niet beschikt over een ISAE 3402 Type II- of SOC 2 Type II-verklaring, maar het certificeringstraject aantoonbaar loopt, volstaat dan een onderbouwde roadmap inclusief verwachte afgiftedatum, mits de verklaring uiterlijk vóór de ingangsdatum van de overeenkomst wordt overgelegd?

Antwoord:

Een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring is bij inschrijving niet vereist. Een roadmap hoeft niet te worden overgelegd. De Opdrachtnemer beschikt uiterlijk twaalf (12) maanden na de definitieve gunning over deze verklaring. Zie het antwoord op vraag 67, onder c, voor de gewijzigde paragraaf 4.4.3 en eis 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen, eis 74 / p. informatiebeveiliging

Vraag:

Eis 74 bepaalt dat opdrachtnemer jaarlijks een actuele ISO 27001-certificering, ISO 9001-certificering en een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring zonder meerkosten dient aan te leveren. Voor de ISAE 3402- of SOC 2-verklaring geldt dat deze jaarlijks wordt vernieuwd, terwijl ISO-certificeringen doorgaans een meerjarige geldigheidsduur kennen met jaarlijkse controle-audits. Kan opdrachtgever bevestigen dat voor de ISO-certificeringen uitsluitend een actueel geldig certificaat hoeft te worden aangeleverd wanneer sprake is van een nieuwe certificeringscyclus of wijziging van de certificeringsstatus, en dat niet jaarlijks opnieuw een identiek certificaat hoeft te worden verstrekt indien de geldigheid ongewijzigd doorloopt?

Antwoord:

Ja. Voor de ISO 27001- en ISO 9001-certificering levert de Opdrachtnemer een nieuw certificaat aan bij hercertificering of bij een wijziging van scope of status. Daarnaast bevestigt hij jaarlijks dat de tussentijdse (surveillance)audit met positief resultaat is afgerond. De ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring wordt jaarlijks aangeleverd. Eis 74 wordt in die zin gelezen. Voor de ISO 9001-certificering en de ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring geldt dit vanaf het moment van afgifte, en uiterlijk vanaf twaalf (12) maanden na de definitieve gunning (zie het antwoord op vraag 67, onder c).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

39

Onderwerp:

PvE eisen 55 t/m 61 en eis 93 / SLA hoofdstuk 7 / Beschrijvend Document par. 1.4.2 en 5.4

Vraag:

De afhandeling van Incidenten, Standaard wijzigingen en Niet-standaard wijzigingen dient volledig inbegrepen te zijn in de vaste vergoeding, zonder beperking van aantallen. Tegelijkertijd zijn de verstrekte volumes indicatief en kunnen hieraan geen rechten worden ontleend. Kan opdrachtgever verduidelijken op welke wijze wordt omgegaan met een structurele stijging van de werkelijke volumes ten opzichte van de historische volumes en onder welke omstandigheden dit aanleiding kan geven tot een aanpassing van de vaste vergoeding?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 26 voor wijzigingen in gebruikers, devices en servers. Voor het aantal Niet-standaard wijzigingen geldt eis 61: wijkt het feitelijke volume gedurende twee opeenvolgende kwartalen meer dan 25% af van de indicatie, dan kan elke partij verzoeken het volume en de vaste vergoeding in het tactisch overleg te bespreken. Een aanpassing van de vaste vergoeding komt alleen tot stand door een schriftelijke wijziging van de Overeenkomst. Werkzaamheden van grotere omvang vallen in de regel onder de classificatie als Project (eis 55).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

40

Onderwerp:

PvE eis 77 / Beschrijvend Document par. 4.1, p. 17

Vraag:

Eis 77 bepaalt dat een analyse van de BIO2/CBW-normen in relatie tot de aangeboden dienstverlening als onderdeel van de aanbesteding dient te worden aangeleverd. Dit document is echter niet opgenomen in de lijst met in te dienen documenten. Kan opdrachtgever bevestigen of deze analyse onderdeel uitmaakt van de inschrijving? Zo ja, kan opdrachtgever aangeven waar en in welke vorm deze moet worden ingediend?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
41

Onderwerp:

Beschrijvend Document, par. 4.1 en 4.4.3, p. 17 en 19

Vraag:

In paragraaf 4.4.3 worden ISO 27001, ISO 9001 en een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring als geschiktheidseis gesteld. In de documentenlijst van paragraaf 4.1 wordt echter uitsluitend ISO 27001 als verificatiedocument genoemd. Kan opdrachtgever bevestigen welke certificaten en verklaringen tijdens de verificatiefase daadwerkelijk moeten worden aangeleverd en de documentenlijst hierop verduidelijken?

Antwoord:

Tabel 4.1, regel 10, blijft beperkt tot het bewijs van de ISO 27001-certificering, of gelijkwaardig. Dit bewijs wordt op verzoek aangeleverd binnen vijf werkdagen na het verzoek, in beginsel alleen door de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt. De ISO 9001-certificering en de ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring zijn geen Geschiktheidseis. De Opdrachtnemer levert deze uiterlijk twaalf (12) maanden na de definitieve gunning aan. Zie het antwoord op vraag 67, onder c, voor de gewijzigde tekst van tabel 4.1, paragraaf 4.4.3 en eis 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Beschrijvend Document, par. 1.9 Financiële kaders en prijsstelling, p. 12 / TenderNed-aankondiging

Vraag:

Inschrijver constateert dat in de aanbestedingsstukken geen geraamde opdrachtwaarde en geen maximale contractwaarde zijn opgenomen. Hierdoor is het lastig om een goede beoordeling te maken van onder meer risico's, verzekeringsvereisten, proportionaliteit en de Social Return-verplichting. Kan opdrachtgever alsnog de geraamde opdrachtwaarde en de maximale contractwaarde publiceren, inclusief eventuele verlengingen, transitiekosten, projectmatige werkzaamheden en overige voorziene afnames?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9 voor de raming. Voor de onderdelen die niet in de raming zijn opgenomen (transitie, Projecten, achtervang en crisisondersteuning) wordt geen waarde genoemd, omdat de omvang ervan op dit moment niet bekend is. De Social Return-verplichting wordt berekend over de gefactureerde opdrachtwaarde; zie het antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Beschrijvend Document, par. 4.4.2, p. 18-19 / Bijlage 6 Invulformulier referenties / Bijlage 7a Omgevingsbeschrijving

Vraag:

Inschrijver constateert dat voor kerncompetentie K1 een referentie wordt verlangd van een gemeentelijke of vergelijkbare overheidsorganisatie met minimaal 400 beheerde devices. De onderhavige opdracht omvat volgens de omgevingsbeschrijving circa 598 te beheren devices (348 Intune-devices en circa 250 mobiele telefoons). De gevraagde referentieomvang bedraagt daarmee meer dan 60% van de omvang van de onderhavige opdracht. Gelet op het proportionaliteitsbeginsel verzoekt inschrijver opdrachtgever de minimale omvang voor K1 te verlagen naar 350 beheerde devices. Kan opdrachtgever hiermee instemmen en de stukken dienovereenkomstig aanpassen?

Antwoord:

Ja. De minimale omvang voor kerncompetentie K1 wordt verlaagd naar 350 door de Inschrijver beheerde devices. Paragraaf 4.4.2 van het Beschrijvend Document en Bijlage 6 (de inleiding en element d bij K1 in elk referentieblok) worden hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Ref.nr.
44

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Onderwerp:

Overeenkomst 10.4-10.5

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de 30%/65%/5% betaalmijlpalen uitsluitend betrekking hebben op de eenmalige Fase 1/transitievergoeding in Blok C van het Prijzenblad en niet op beheer- of overige tarieven?

Antwoord:

Ja. Zie het antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Overeenkomst 10.2

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst artikel 10.2 verwijderen of verduidelijken welke Hostingdiensten en vergoeding hiermee worden bedoeld, nu hosting als dienst buiten scope is?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 13. Artikel 10.2 vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
46**Onderwerp:**

Leidraad §3.1 vs overeenkomst 14.3

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst de rangordebepaling in de conceptovereenkomst in overeenstemming brengen met paragraaf 3.1 van het Beschrijvend Document en bevestigen dat Nota's van Inlichtingen te allen tijde prevaleren?

Antwoord:

Nee. Zie het antwoord op vraag 34. De Overeenkomst, zoals gewijzigd door de Nota's van Inlichtingen, gaat voor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
47**Onderwerp:**

Leidraad / aankondiging

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst de geraamde contractwaarde en, indien van toepassing, de maximale contractwaarde/plafondwaarde van de overeenkomst inclusief opties publiceren?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Ref.nr.
48

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Onderwerp:

Leidraad §4.6 / PvE15 / Bijlage C

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen wat exact de berekeningsgrondslag voor de 3% Social Return is, inclusief behandeling van projecten, crisissen, eenmalige transitie, indexatie, verlengopties en exit?

Antwoord:

De grondslag voor de Social Return-verplichting is de door de Opdrachtnemer gefactureerde opdrachtwaarde exclusief btw over de gehele looptijd van de Overeenkomst (paragraaf 4.6 Beschrijvend Document en Bijlage C). Daaronder vallen alle facturen op grond van de Overeenkomst: de vaste vergoeding (Blok A), de uren voor Projecten, achtervang en crisisondersteuning (Blok B), de eenmalige vergoedingen voor transitie, nulmeting, exitplan en exitondersteuning (Blok C), inclusief indexatie en inclusief eventuele verlengingen. De verwijzing naar de 'opdrachtwaarde' in paragraaf 1.10 en de 'totale opdrachtwaarde' in eis 15 wordt in die zin gelezen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
49

Onderwerp:

PvE77

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat materiële nieuwe verplichtingen uit toekomstige wetgeving/normversies die functionele wijzigingen, migraties of substantiële implementatie vragen volgens de reguliere Project-/change classificatie worden behandeld en niet onbepaald in de vaste fee vallen?

Antwoord:

Eis 77 vraagt dat de diensten blijvend zo zijn geconfigureerd dat ze voldoen aan de actuele wet- en

regelgeving. Configuratiewijzigingen die daarvoor nodig zijn, zijn inbegrepen in de vaste tarieven (eis 56, onder b, c en i). Vraagt een nieuwe norm of nieuwe wetgeving een functionele wijziging of migratie, dan wordt de classificatie uit eis 55 toegepast; die kan tot een Project leiden. Artikel 10.14 onder i van de GIBIT 2025 blijft van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
50

Onderwerp:

PvE 77,90,93

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst aangeven hoe materiële bestaande tekortkomingen die in de nulmeting worden vastgesteld worden geclassificeerd wanneer herstel omvangrijk is: altijd vaste beheerfee, onderdeel transitie, of via de projectclassificatie van bijlage 7d?

Antwoord:

Het opstellen van de nulmeting en het verbeterplan is inbegrepen in Blok C, regel 2. Voor het herstel van geconstateerde afwijkingen geldt eis 90 onder c: per afwijking kwalificeert de Opdrachtnemer het herstel als inbegrepen of als Project conform eis 55. Het herstel van configuratie-afwijkingen ten opzichte van de normen uit eis 77 is inbegrepen, voor zover het geen functionele wijziging of migratie vereist (eis 56 onder i). Herstel dat een functionele wijziging of migratie vereist, wordt geclassificeerd volgens eis 55 en kan een Project zijn. De Opdrachtgever stelt het verbeterplan vast en besluit welke Projecten worden uitgevoerd. Bevindingen waarvoor geen opdracht wordt gegeven, worden vastgelegd als geaccepteerd restrisico.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Bijlage 7c

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat alle circa 250 mobiele telefoons vóór start beheer volledig in MDM moeten zijn opgenomen? Zo ja, kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke platformen, eigendomsvormen, enrollmentmethode, gebruikersinteractie en vervanging zijn voorzien?

Antwoord:

Nee. Het opnemen van de mobiele telefoons in Mobile Device Management is geen verplichting vóór de start van het beheer. Het wordt na de ingangsdatum als Project uitgevoerd, op basis van een offerte conform eis 59. Na opname vallen de telefoons onder het devicebeheer (eis 37). Het beheer van de telefoons wordt later inbegrepen in de vaste prijs van Blok A, regel 4; het basisvolume van die regel is exclusief de telefoons (zie het antwoord op vraag 26). Het gaat om zakelijke toestellen van de Opdrachtgever, iPhones en Samsung-toestellen (iOS en Android). Enrollment vindt plaats via Apple Business Manager respectievelijk Android Enterprise, zo veel mogelijk zero-touch. Uitgifte, inname en vervanging van toestellen liggen bij de Opdrachtgever (eis 42).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
52

Onderwerp:
PvE 2, 89-90 / Omgevingsbeschrijving

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst per domein bevestigen welke technische migratie of tenant /subscription/device-herinrichting vóór 1 september 2027 verplicht is, versus uitsluitend beheer overnemen in de bestaande inrichting?

Antwoord:

"De omgeving blijft bij de hostingpartij en in de tenant en subscriptions van de Opdrachtgever. Er is geen verplichte migratie naar een andere tenant, subscription of ander platform. Vóór 1 september 2027 geldt per domein:

Microsoft 365, Entra ID, Intune en Azure: overname van het beheer in de bestaande inrichting. De beheerrechten van de huidige leverancier worden vervangen door rechten van de Opdrachtnemer, op basis van door de Opdrachtgever verleende rechten (eis 92 onder a).

Servers, databases en Remote Desktop-omgeving: overname van het beheer, inclusief de inrichting van de eigen monitoring-, patch- en beheertools van de Opdrachtnemer.

Applicatiedistributie: herinrichting in tooling naar keuze van de Opdrachtnemer, inclusief zo nodig

het opnieuw packagen van de 71 pakketten (Bijlage 7a, paragraaf 4).
Netwerk en wifi: overname van het beheer.
Servicemanagement: koppeling met TOPdesk (eis 48 en 105).
Licenties: de overgang van CSP-afname via de huidige leverancier naar afname door de Opdrachtgever via GT Microsoft regelt de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer ondersteunt de technische overgang.

Devices hoeven niet opnieuw te worden ingericht. Er is geen sprake van een lift-and-shiftmigratie. Waar de Aanbestedingsstukken spreken van "migratie" of "lift-and-shift", wordt daaronder verstaan de overname van het beheer van de bestaande omgeving zoals hierboven beschreven. Dit betekent in het bijzonder:

Eis 2 wordt gelezen als: "Opdrachtnemer onderschrijft de haalbaarheid van de overname van het beheer van de bestaande omgeving en rondt deze af vóór de overeengekomen ingangsdatum van de Overeenkomst. Opdrachtnemer neemt het beheer per die datum over."

Paragraaf 1.8 van het Beschrijvend Document: "De Opdrachtnemer rondt de migratie vóór deze datum af" wordt gelezen als "De Opdrachtnemer rondt de overname van het beheer vóór deze datum af".

Artikel 5.1 en 5.2 van de Conceptovereenkomst: "de 'lift & shift'-migratie" en "de migratie" worden gelezen als "de overname van het beheer van de bestaande omgeving (de transitie)".

Paragraaf 5.5.1 (G1.1) van het Beschrijvend Document: "de aanpak voor de migratie van de werkplekken en de Azure-omgeving" wordt gelezen als "de aanpak voor de overname van het beheer van de werkplekken en de Azure-omgeving, inclusief de herinrichting van de applicatiedistributie".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Overeenkomst 5.2-5.6

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke maximale beoordelingstermijn geldt voor acceptatieverklaringen en de Voltooid-verklaring, en hoe wordt omgegaan met vertraging of restpunten die aantoonbaar door BEL of een derde zijn veroorzaakt?

Antwoord:

De Opdrachtgever beslist over een acceptatieverklaring binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van het verzoek met het bijbehorende testverslag, en over de voltooid-verklaring binnen tien (10) werkdagen na de evaluatie van de Hypercare periode. De acceptatiecriteria worden vooraf vastgelegd in het transitieplan (artikel 5.4). Vertraging of restpunten die aantoonbaar zijn veroorzaakt door de Opdrachtgever of door een door haar ingeschakelde derde, komen niet voor rekening van de Opdrachtnemer, mits hij de Opdrachtgever tijdig heeft gewaarschuwd conform

artikel 7 en 9.4 van de GIBIT 2025. Voor restpunten bij go-live zie het antwoord op vraag 131.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
54

Onderwerp:

SLA §10 / PvE108

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke afzonderlijke normen zelfstandig een malus van 5% kunnen veroorzaken en bevestigen dat één onderliggend incident niet via meerdere samenhangende KPI's cumulatief wordt beboet? Kan de Aanbestedende Dienst tevens aangeven hoe de malus zich verhoudt tot aanvullende schadevergoeding?

Antwoord:

"Voor de malusregeling (hoofdstuk 10 Bijlage 7d en eis 108) gelden limitatief de volgende afzonderlijke normen:

1. beschikbaarheid tijdens Piekuren, inclusief de maximale aaneengesloten niet-beschikbaarheid;
2. beschikbaarheid tijdens Daluren, inclusief de maximale aaneengesloten niet-beschikbaarheid;
- 3, 4 en 5. reactietijd voor P1, P2 en P3;
- 6, 7 en 8. hersteltijd voor P1, P2 en P3.

Klanttevredenheid valt niet onder de malusregeling. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten, de reactie- en hersteltijden per kwartaal (tabel 2). Structurele onderschrijding wordt per norm in de eigen meetperiode vastgesteld: dezelfde norm in twee opeenvolgende meetperioden niet behaald, dan wel driemaal binnen zes meetperioden. De malus bedraagt 5% van de totale beheervergoeding over de meetperiode waarin de structurele onderschrijding is vastgesteld, per niet-behaalde norm, met een maximum van 50% van de beheervergoeding over die meetperiode. Eén incident kan gevolgen hebben voor meer dan één norm; de normen meten verschillende aspecten van de dienstverlening en worden afzonderlijk beoordeeld. Een malus ontstaat alleen bij structurele onderschrijding, nooit door één incident. Alleen aan de Opdrachtnemer toe te rekenen onderschrijdingen tellen mee (zie het antwoord op vraag 55). Betaalde malussen worden in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming (artikel 10.13 GIBIT 2025). Hoofdstuk 10 van Bijlage 7d wordt hierop aangevuld. Eis 108 wordt overeenkomstig gewijzigd"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

55

Onderwerp:

SLA beschikbaarheid/P1; scope derden

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen welke derde-partijstoringen buiten de beschikbaarheids- en herstelmeting vallen en wanneer de SLA-klok wordt gepauzeerd bij aantoonbaar wachten op BEL of een derde leverancier buiten de invloed van Opdrachtnemer?

Antwoord:

"Voor de meting van beschikbaarheid, reactie- en hersteltijden geldt het volgende. Niet aan de Opdrachtnemer toegerekend worden onderschrijdingen die aantoonbaar zijn veroorzaakt door:

- a. componenten en diensten buiten de Opdracht die de Opdrachtgever rechtstreeks bij derden heeft gecontracteerd, waaronder de hosting, de internet- en WAN-verbindingen en SaaS-diensten;
- b. handelen of nalaten van de Opdrachtgever;
- c. gepland onderhoud conform hoofdstuk 3 van Bijlage 7d;
- d. overmacht als bedoeld in artikel 20 van de GIBIT 2025.

Dit geldt alleen als de Opdrachtnemer zijn bewakings- en regietaken heeft uitgevoerd (eis 35 en 98), de betrokken derde tijdig heeft ingeschakeld en de Opdrachtgever direct heeft geïnformeerd. Onderaannemers en andere door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden komen voor rekening van de Opdrachtnemer. De hersteltijd wordt stilgezet voor de periode waarin de Opdrachtnemer aantoonbaar wacht op de Opdrachtgever of op een derde als bedoeld onder a. De reactietijd wordt niet stilgezet. De Opdrachtnemer toont de oorzaak en de periode aan met de registratie in het ticket; de Opdrachtgever stelt vast (hoofdstuk 5 van Bijlage 7d is van overeenkomstige toepassing). Bijlage 7d wordt hiermee aangevuld; de uitwerking volgt in het DAP."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

56

Onderwerp:

PvE 78-79

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst de minimale scope, uitvoerende partij, rapportagevorm en acceptatiecriteria van de jaarlijkse TPM en pentest verduidelijken, en bevestigen of bestaande

onafhankelijke assurance-rapporten mogen worden hergebruikt indien zij de volledige gevraagde scope dekken?

Antwoord:

"Third Party Memorandum (eis 78)

Jaarlijks een assurancerapport (ISAE 3000 of ISAE 3402 type II, of gelijkwaardig) van een onafhankelijke register EDP-auditor (RE). Het rapport gaat over de opzet, het bestaan en de werking van de beheersmaatregelen voor informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens bij de dienstverlening aan de Opdrachtgever. De scope omvat de interne processen en de eigen beheeromgeving van de Opdrachtnemer, en ook de componenten en technologie die hij in de omgeving van de Opdrachtgever beheert. Het rapport bevat de bevindingen en de opvolging daarvan. Het Third Party Memorandum staat los van de certificering en de verklaringen op grond van eis 74 (zie het antwoord op vraag 67).

Penetratietest (eis 79)

Jaarlijks, uitgevoerd door een onafhankelijke partij met het CCV-keurmerk Pentesten, volgens de MIAUW-methodiek. De scope omvat de door de Opdrachtnemer beheerde omgeving: de extern bereikbare diensten, Microsoft 365, Entra ID en Azure, de virtuele servers en de Remote Desktop-omgeving, de werkplek en het interne netwerk. Systemen van de hostingpartij en SaaS-diensten van derden vallen buiten de scope, behalve de koppelingen en de toegang aan de kant van de Opdrachtgever. Het rapport bevat bevindingen met risicoclassificatie en een herstelplan. De Opdrachtnemer herstelt bevindingen binnen de omgeving in beheer conform eis 56.

Hergebruik en kosten

Bestaande onafhankelijke rapporten mogen worden hergebruikt als zij de volledige gevraagde scope dekken en niet ouder zijn dan zes maanden. De kosten zijn inbegrepen in de vaste vergoeding (Blok A, regel 7)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
57

Onderwerp:

PvE 80 vs PvE 21

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke security-, monitoring-, SIEM-, backup- en beheertools/licenties door BEL beschikbaar worden gesteld en welke licenties de Opdrachtnemer in de vaste prijs moet opnemen?

Antwoord:

Licenties en abonnementen voor producten in de omgeving van de Opdrachtgever koopt de Opdrachtgever in eigen naam in (eis 17 en 21). Dit betreft onder meer Microsoft 365, Azure en Intune, de beveiligingsproducten op devices en servers en de back-upvoorziening voor Microsoft

365. Beheertooling die de Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening aan al zijn klanten gebruikt, komt voor zijn rekening en is opgenomen in Blok A. Daaronder valt in ieder geval monitoring-, remote-management-, patch-, SIEM/SOC- en ITSM-tooling en een wachtwoordkluis voor beheer. Eis 80 ('voor zover niet door Opdrachtgever geleverd') ziet op deze eigen beheertooling. Een overzicht van de huidige licentietypen en beveiligingsproducten in de omgeving van de Opdrachtgever wordt gepubliceerd samen met publicatie van de Nota van Inlichtingen1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
58

Onderwerp:

PvE 80,87,98

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst specificeren welke 24/7 securitydienst wordt verwacht: vereiste logbronnen, SIEM/XDR/MDR/SOC-functionaliteit, menselijke triage, retentie, responstijden, use cases, tuning, notificatie, technisch herstel en het mandaat om accounts/apparaten/verkeer te blokkeren?

Antwoord:

"De Aanbestedende dienst verwacht een 24/7 dienst voor detectie van en reactie op beveiligingsincidenten met ten minste:

- bewaking van beveiligingssignalen uit Microsoft 365 en Entra ID, de endpointbeveiliging op devices en servers, de applicatiefirewall, Azure en de door de hostingpartij aangeleverde meldingen;
- beoordeling door een medewerker (triage) van meldingen met hoge prioriteit, binnen de reactietijd voor P1;
- het mandaat om bij een beveiligingsincident met prioriteit 1 direct accounts te blokkeren, devices te isoleren en netwerkverkeer te blokkeren, met directe melding aan de Opdrachtgever;
- vastlegging van incidenten, opvolging en technisch herstel binnen de omgeving in beheer, en rapportage in de maandelijkse securityrapportage;
- bewaring van beveiligingslogging gedurende ten minste achttien (18) maanden, overeenkomstig de termijn in het antwoord op vraag 3.

De Inschrijver bepaalt zelf - in voorafgaand schriftelijk overleg met de opdrachtgever - de technische invulling (SIEM, XDR, MDR of SOC), de use cases en de tuning. De kosten zijn inbegrepen in Blok A, regel 7. Voor licenties zie het antwoord op vraag 57."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
59**Onderwerp:**

PvE 55-61 / SLA changeclassificatie

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen hoe een wijziging wordt behandeld die substantieel meer dan 16 uur vraagt maar slechts op één van de drie projectcriteria als Project scoort, en welke escalatieprocedure geldt bij verschil van inzicht over classificatie vóór uitvoering?

Antwoord:

Een verzoek wordt alleen als Project aangemerkt als ten minste twee van de drie criteria uitslaan naar Project (eis 55 en hoofdstuk 7 Bijlage 7d). Slaat alleen het criterium omvang uit naar Project, dan is het verzoek inbegrepen, ongeacht het aantal uren. Bij verschil van inzicht beslist de Opdrachtgever; de beslissing en de motivering worden vastgelegd in het ticket en geagendeerd in het tactisch overleg (eis 57). Inbegrepen werkzaamheden worden in afwachting daarvan niet opgeschort. Daarna staat de geschillenregeling van artikel 30 van de GIBIT 2025 open.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
60**Onderwerp:**

Prijzenblad Blok A

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst voor elk van de negen dienstencomponenten aangeven welke objectieve volumedriver(s) gelden voor eventuele prijsaanpassing, bijvoorbeeld gebruikers, devices, VM's, locaties of een combinatie?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 26.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

61

Onderwerp:

PvE 5-6 / Prijzenblad instructie

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst per dienstencomponent in Blok A aangeven welke volume-eenheid en nulmeting wordt gebruikt voor een evenredige prijswijziging, inclusief de exacte rekenformule bij groei en krimp?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 26. De basisvolumes en de rekenregel zijn opgenomen in de nieuwe eis 6: $\text{nieuwe maandprijs} = \text{huidige maandprijs} \times (\text{gemiddeld volume over de meetperiode} / \text{basisvolume})$, toegepast als de afwijking groter is dan 10%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

62

Onderwerp:

PvE 74 / Leidraad §4.4.3

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken of deze certificeringseis geldt voor iedere onderaannemer/leverancier, of alleen voor partijen waarop voor geschiktheid een beroep wordt gedaan dan wel partijen met inhoudelijke toegang/verantwoordelijkheid voor de ICT-dienstverlening?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 68.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
63**Onderwerp:**

Leidraad §4.4.2 K1

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken of één referentieopdracht alle genoemde onderdelen van K1 en de grens van 400 devices integraal dient te omvatten, of dat onderdelen binnen K1 met meerdere referenties of aantoonbare deelopdrachten bij dezelfde referent mogen worden onderbouwd?

Antwoord:

"K1 wordt aangetoond met één referentieopdracht die alle elementen van K1 omvat, inclusief de minimale omvang van 350 beheerde devices. De in de vraag genoemde grens van 400 devices is in het antwoord op vraag 43 verlaagd naar 350.

De achtergrond van deze eis is dat de Aanbestedende dienst één ICT-partner zoekt die het technisch beheer integraal en end-to-end verzorgt, inclusief de regie op de samenhang tussen de onderdelen. Afzonderlijke referenties voor afzonderlijke onderdelen tonen aan dat een Inschrijver die onderdelen beheerst. Ze tonen niet aan dat hij ze in samenhang en onder eenduidige verantwoordelijkheid kan leveren. Het stapelen van meerdere referenties, bij verschillende opdrachtgevers of uit verschillende perioden, is daarom niet toegestaan (paragraaf 4.4.2 Beschrijvend Document).

Wel mag één referentieopdracht contractueel bestaan uit meerdere percelen of deelopdrachten bij dezelfde opdrachtgever, mits deze gelijktijdig zijn uitgevoerd onder één opdrachtrelatie. In dat geval is de dienstverlening voor die opdrachtgever feitelijk als samenhangend geheel geleverd. De Inschrijver vermeldt dit in Bijlage 6 (versie 1.1, onder C.1), met de looptijd van ieder perceel of iedere deelopdracht. De Aanbestedende dienst kan dit bij de referent verifiëren (paragraaf 4.4.2 Beschrijvend Document)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
64

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Onderwerp:

Leidraad §4.4.4 / PvE 12

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat alle vier genoemde designations afzonderlijk verplicht zijn op het moment van inschrijving? Zo nee, kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke designations minimaal vereist zijn? Kan de Aanbestedende Dienst tevens bevestigen of een beroep op een derde is toegestaan indien die partij het betreffende onderdeel daadwerkelijk uitvoert?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 66. Een beroep op een Derde is toegestaan onder de voorwaarden van paragraaf 4.7 van het Beschrijvend Document, mits die Derde het onderdeel van de Opdracht waarop de designation betrekking heeft ook daadwerkelijk uitvoert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Leidraad §4.4.3 / PvE 74

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst limitatief of aan de hand van toetsingscriteria verduidelijken welke certificaten/verklaringen als gelijkwaardig aan ISAE 3402 type II of SOC 2 type II worden geaccepteerd, en of een onafhankelijke jaarlijkse TPM op de geleverde dienst hieronder kan vallen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 67, onder a, voor wat als gelijkwaardig geldt. Zie onder c voor het moment waarop de verklaring vereist is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
66

Onderwerp:

BD 4.4.4; PvE eis 12 blz 19

Vraag:

In paragraaf 4.4.4 van het Beschrijvend Document en eis 12 van het Programma van Eisen (Bijlage 4) wordt gesteld dat de Inschrijver op het moment van inschrijving aantoonbaar beschikt over de voor deze Opdracht relevante Microsoft Cloud Partner-designations ""zoals Modern Work, Security, Infrastructure en Data & AI"". Wij verzoeken de Aanbestedende dienst:

- a) aan te geven welke designations minimaal vereist zijn, en of de vier genoemde designations cumulatief vereist zijn;
- b) de eis zo aan te passen dat de Inschrijver uiterlijk bij de aanvang van de dienstverlening (1 september 2027) over de vereiste designations beschikt en daarover gedurende de looptijd blijft beschikken, met bij inschrijving een verklaring van de Inschrijver dat hij hieraan zal voldoen.

Antwoord:

"a) De volgende Microsoft Solutions Partner-designations zijn cumulatief vereist: Solutions Partner for Modern Work, Solutions Partner for Security en Solutions Partner for Infrastructure (Azure). Data & AI is niet vereist. Zie het antwoord op vraag 166 voor overkoepelende badges en opvolgers.

In paragraaf 4.4.4 van het Beschrijvend Document wordt "de voor deze Opdracht relevante Microsoft Cloud Partner-designations zoals Modern Work, Security, Infrastructure en Data & AI" gelezen als "de Microsoft Solutions Partner-designations Modern Work, Security en Infrastructure (Azure)". Eis 12 wordt in die zin gelezen.

b) Nee. De designations zijn een Geschiktheidseis en moeten op de sluitingsdatum aanwezig zijn. De Opdrachtnemer houdt ze gedurende de looptijd van de Overeenkomst in stand. Een beroep op een Derde is toegestaan onder de voorwaarden van paragraaf 4.7.

Als bewijs geldt een actuele uitdraai of schermafbeelding uit Microsoft Partner Center. Daaruit moet blijken dat de designations op de sluitingsdatum aanwezig zijn, op naam van de Inschrijver of de Derde. Het bewijs wordt bij de Inschrijving gevoegd (tabel 4.1, nr. 9)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Beschrijvend Document; Programma van Eisen BD 4.4.3; PvE eis 74 en 78 blz. 19

Vraag:

In paragraaf 4.4.3 van het Beschrijvend Document en eis 74 van het Programma van Eisen wordt naast een ISO 27001-certificering een ISO 9001-certificering en een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring gevraagd, "of een gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardige verklaring". Wij verzoeken de Aanbestedende dienst:

a) aan te geven welke certificaten of verklaringen zij als gelijkwaardig aanmerkt, en of een geldige ISO 27001-certificering in combinatie met een Third Party Memorandum (TPM) van een onafhankelijke auditor, zoals gevraagd in eis 78, als gelijkwaardig wordt aangemerkt;

b) aan te geven welke scope de ISAE 3402- of SOC 2-verklaring moet hebben: de interne beheerprocessen en beheeromgeving van de Inschrijver, of (ook) de specifiek voor de Opdrachtgever te leveren dienstverlening;

c) de eis zo aan te passen dat bij inschrijving een geldige ISO 27001-certificering volstaat, aangevuld met een verklaring van de Inschrijver dat hij uiterlijk bij de aanvang van de dienstverlening beschikt over ISO 9001 en een ISAE 3402- of SOC 2-verklaring (type I bij aanvang, type II binnen twaalf maanden daarna);

d) te bevestigen dat de jaarlijkse aanlevering conform eis 74 vanaf de aanvang van de dienstverlening geldt.

Een type II-verklaring vereist een waarnemingsperiode van meerdere maanden en kan niet binnen de inschrijvingstermijn worden verkregen. De eis beperkt daardoor de mededinging tot partijen die al over een dergelijke verklaring beschikken, terwijl de dienstverlening pas op 1 september 2027 aanvangt (artikel 1.13 Aanbestedingswet 2012).

Antwoord:

"a) Als gelijkwaardig aan een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring geldt een assurancerapport type II (ISAE 3000 of gelijkwaardig) van een onafhankelijke register EDP-auditor of gelijkwaardig gekwalificeerde auditor, over een waarnemingsperiode van ten minste zes maanden, dat de beheerprocessen voor IT-dienstverlening en informatiebeveiliging van de Inschrijver omvat. Een Third Party Memorandum dat aan deze voorwaarden voldoet, wordt als gelijkwaardig aangemerkt. Een ISO 27001-certificaat alleen, een type I-verklaring of een roadmap is niet gelijkwaardig.

b) De verklaring omvat de interne beheerprocessen en de beheeromgeving van de Inschrijver die voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever worden ingezet. Het jaarlijkse Third Party Memorandum over de specifiek voor de Opdrachtgever geleverde dienstverlening wordt apart gevraagd in eis 78.

c) Ja, gedeeltelijk. Bij inschrijving is een geldige ISO 27001-certificering, of gelijkwaardig, vereist; dit blijft een Geschiktheidseis. De ISO 9001-certificering en de ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring zijn niet langer een Geschiktheidseis. Daarvoor komt een contractuele verplichting in de plaats: de Opdrachtnemer beschikt daarover uiterlijk twaalf (12) maanden na de definitieve gunning. Een type I-verklaring bij aanvang is niet vereist.

De Aanbestedingsstukken worden daartoe als volgt gewijzigd.

Paragraaf 4.4.3 van het Beschrijvend Document komt als volgt te luiden:

"De Inschrijver beschikt op het moment van inschrijving aantoonbaar over een actuele ISO 27001-certificering, of een gelijkwaardig certificaat. Schrijft de Inschrijver in als Combinatie, of doet hij voor deze Geschiktheidseis een beroep op een Derde, dan voldoen alle combinanten en de betreffende Derde hieraan. Een kopie van het geldige certificaat wordt op verzoek aangeleverd, uiterlijk binnen vijf werkdagen na het verzoek. Daarnaast beschikt de Opdrachtnemer uiterlijk twaalf (12) maanden na de definitieve gunning over een ISO 9001-certificering en een ISAE 3402

type II- of SOC 2 type II-verklaring, of gelijkwaardig (eis 74). Dit is geen Geschiktheidseis."

Eis 74 van het Programma van Eisen komt als volgt te luiden:

"Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een actuele ISO 27001-certificering, of een gelijkwaardig certificaat. Daarnaast beschikt Opdrachtnemer uiterlijk twaalf (12) maanden na de definitieve gunning aantoonbaar over een actuele ISO 9001-certificering en een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring, of een gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardige verklaring. Opdrachtnemer levert het bewijs direct na afgifte aan, en vervolgens jaarlijks zonder meerkosten. Beschikt Opdrachtnemer niet tijdig over deze certificering en verklaring, dan schiet hij tekort in de nakoming van de Overeenkomst. Bij een Combinatie voldoet iedere combinant aan deze eis. Voor Derden en Onderaannemers geldt het antwoord op vraag 68."

Tabel 4.1 van het Beschrijvend Document, regel 10, komt als volgt te luiden: "Bewijs ISO 27001-certificering, of gelijkwaardig (kopie geldig certificaat)", aan te leveren op verzoek.

Wat in deze Nota van Inlichtingen elders over eis 74 of paragraaf 4.4.3 wordt gezegd, wordt in overeenstemming met deze wijziging gelezen.

d) Ja. De jaarlijkse aanlevering op grond van eis 74 geldt vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst. Voor de ISO 9001-certificering en de ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring geldt die vanaf het moment van afgifte, en uiterlijk vanaf twaalf (12) maanden na de definitieve gunning. Zie ook het antwoord op vraag 38."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Beschrijvend Document; Programma van Eisen BD 4.4.3; PvE eis 74 blz. 19

Vraag:

Paragraaf 4.4.3 van het Beschrijvend Document en eis 74 van het Programma van Eisen bepalen dat bij inschrijving als Combinatie of met Onderaannemers alle betrokken partijen aan de certificeringseisen voldoen. Voor een Onderaannemer die een klein en afgebakend deel van de dienstverlening uitvoert, is dat niet proportioneel. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst:

- a) de certificeringseisen te beperken tot de partij(en) die het deel van de Opdracht uitvoeren waarop de certificering betrekking heeft;
- b) in elk geval te bevestigen dat de certificeringseisen niet gelden voor Onderaannemers die uitsluitend een afgebakende specialistische dienst leveren zonder structurele toegang tot de ICT-omgeving, zoals de uitvoering van de jaarlijkse penetratietest (eis 79) of de escrowregeling (eis 92d).

Antwoord:

"In aanvulling op het antwoord op vraag 67, onder c, gelden voor Combinaties, Derden en Onderaannemers de volgende regels:

De Inschrijver, iedere combinant en iedere Derde waarop voor deze Geschiktheidseis een beroep wordt gedaan, beschikt bij inschrijving over een actuele ISO 27001-certificering, of gelijkwaardig. De ISO 9001-certificering en de ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring gelden uiterlijk twaalf (12) maanden na de definitieve gunning voor de Opdrachtnemer en, bij een Combinatie, voor iedere combinant.

Een Onderaannemer die met beheerrechten structureel toegang heeft tot de ICT-omgeving van de Opdrachtgever, beschikt over een actuele ISO 27001-certificering, of gelijkwaardig.

Voor overige Onderaannemers zonder structurele toegang tot de omgeving geldt geen certificeringseis. De Opdrachtnemer borgt dat zij werken volgens zijn eigen gecertificeerde managementsysteem en de eisen uit de Verwerkersovereenkomst.

De partij die de penetratietest uitvoert, beschikt over het CCV-keurmerk Pentesten (eis 79). Een escrow-agent valt niet onder deze eis. Paragraaf 4.4.3 en eis 74 worden in die zin gelezen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend Document; BD 4.4.2, K1; Bijlage 6 blz. 18

Vraag:

Kerncompetentie K1 (paragraaf 4.4.2) vraagt een referentie bij een gemeentelijke of daarmee vergelijkbare overheidsorganisatie met ten minste 400 door de Inschrijver beheerde devices. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst:

- a) Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat referentieopdrachten die zijn uitgevoerd voor niet-overheidsorganisaties eveneens worden geaccepteerd, mits deze qua omvang en inhoud vergelijkbaar zijn met de onderhavige opdracht?;
- b) te bevestigen dat ook devices meetellen die door de Inschrijver worden beheerd in een virtuele werkplekomgeving of via mobile application management.

Antwoord:

"a) Nee. K1 vraagt beheer bij een gemeentelijke of daarmee vergelijkbare overheidsorganisatie, omdat de omgeving moet voldoen aan de BIO2, ENSIA en de eisen rond aansluiting op landelijke voorzieningen en basisregistraties. Als vergelijkbare overheidsorganisatie gelden in ieder geval gemeentelijke samenwerkingsverbanden, provincies, waterschappen, veiligheidsregio's, uitvoeringsorganisaties van het Rijk en andere publiekrechtelijke organisaties die onder de BIO vallen. Een referentie bij een niet-overheidsorganisatie wordt niet als gelijkwaardig aangemerkt.
b) Meetellen devices die als device door de Inschrijver worden beheerd in een MDM/UEM-omgeving (laptops, werkstations, mobiele telefoons en tablets). Sessies in een virtuele werkplekomgeving en devices waarop alleen mobile application management zonder device-enrollment wordt toegepast, tellen niet mee."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 7a; Beschrijvend Document; Conceptovereenkomst 7a par. 7, 9 en 12; BD 1.4.3; concept art. 10.2 7a: 3-4; BD: 10; concept: 6

Vraag:

Volgens paragraaf 1.4.3 van het Beschrijvend Document en Bijlage 7a (paragrafen 7, 9 en 12) vallen datacenter en hosting, inclusief uitwijk, internetontsluiting, perimeterfirewall en de uitvoering van de server-back-up naar disk en tape, buiten de Opdracht en continueert de Opdrachtgever deze bij de huidige hostingpartij. In paragraaf 9 van Bijlage 7a wordt gesproken van "het hostingcontract van de Opdrachtgever". Wij verzoeken de Aanbestedende dienst:

- a) te bevestigen dat de Opdrachtgever zelf contractpartij is bij de hostingpartij voor alle genoemde onderdelen;
- b) te bevestigen dat deze overeenkomst na 1 september 2027 ongewijzigd doorloopt;
- c) indien de hostingdiensten thans geheel of gedeeltelijk via een andere partij dan de Opdrachtgever worden afgenomen, aan te geven hoe de hosting na 1 september 2027 wordt gecontracteerd, of deze tot de Opdracht behoort en, zo ja, waar deze in het Prijzenblad moet worden opgenomen;
- d) te verduidelijken op welke diensten artikel 10.2 van de Conceptovereenkomst ("Hosting-diensten") betrekking heeft.

Antwoord:

"a) Nee. De hostingdiensten worden op dit moment geheel of gedeeltelijk afgenomen via de huidige leverancier.

b) De Opdrachtgever sluit uiterlijk per 1 september 2027 zelf een overeenkomst met de hostingpartij. Die overeenkomst omvat de hosting, de uitwijk, de internetontsluiting, de perimeterfirewall en de uitvoering van de server-back-up naar disk en tape, inclusief het terugzetten van back-ups. De dienstverlening van de hostingpartij blijft daarbij inhoudelijk gelijk aan de huidige.

c) De hosting behoort niet tot de Opdracht en wordt niet in het Prijzenblad opgenomen. De Opdrachtnemer voert de regie op de hostingpartij (zie het antwoord op vraag 160).

d) Zie het antwoord op vraag 13. Artikel 10.2 vervalt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Programma van Eisen; Beschrijvend Document PvE eis 94 en 95; BD 1.4.3 blz. 10

Vraag:

Eis 94 van het Programma van Eisen bepaalt dat de Opdrachtnemer beschikt over een uitwijkvoorziening, zodanig dat de dienstverlening rond de basisregistraties binnen 48 uur kan worden hervat. Paragraaf 1.4.3 van het Beschrijvend Document plaatst de uitwijkvoorziening echter buiten de scope en bij de hostingpartij. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat eis 94 wordt vervuld doordat de Opdrachtnemer de regie voert op en de uitwijk test van de door de Opdrachtgever gecontracteerde uitwijkvoorziening, en dat de Opdrachtnemer geen eigen uitwijkvoorziening hoeft aan te bieden?

Antwoord:

Ja. De Opdrachtnemer hoeft geen eigen uitwijkvoorziening aan te bieden. Eis 94 wordt als volgt gewijzigd: 'De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dienstverlening rond de wettelijke basisregistraties (BRP, BAG, BGT, BRO, WOZ) na een verstoring binnen maximaal 48 uur kan worden hervat, met gebruik van de door de Opdrachtgever gecontracteerde uitwijkvoorziening bij de hostingpartij. De Opdrachtnemer voert de regie op de uitwijk, stelt de uitwijkprocedure op en legt deze vast in een crisisplan dat onderdeel is van het DAP.' De uitwijktesten uit eis 95 voert de Opdrachtnemer uit in samenwerking met de hostingpartij en de functioneel beheerders van de Opdrachtgever. Zie ook het antwoord op vraag 164.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend Document Leidraad BD 5.2 blz. 21

Vraag:

In paragraaf 5.2 van de leidraad wordt gesproken van ten minste drie leden met de daarvoor benodigde deskundigheid. Wie of welke functionarissen zitten in deze beoordelingscommissie? Kunt u bevestigen dat de commissie alle inschrijvingen in dezelfde samenstelling beoordeelt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 8. Alle Inschrijvingen worden beoordeeld door de commissie in dezelfde samenstelling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend Document Leidraad; BD 1.5, 1.6 en 4.3; blz. 11,17-18

Vraag:

In paragraaf 1.5 en 1.6 wordt verwezen naar respectievelijk stakeholders, inclusief een inventarisatie, en een uitgevoerde marktoriëntatie, die u vanuit het transparantiebeginsel kunt toelichten. Dat is één van de pijlers van de aanbestedingswet. Kunt u deze informatie met ons delen dan wel aangeven waar u hierop doelt?

Antwoord:

Paragraaf 1.5 van het Beschrijvend Document bevat de samenvatting van de inventarisatie onder eindgebruikers en stakeholders die voor de Inschrijving relevant is. De onderliggende interne stukken en de uitkomsten van de marktoriëntatie worden niet gedeeld. De Aanbestedende dienst verwijst naar de Aanbestedingsstukken; alle informatie die nodig is voor het opstellen van een Inschrijving is daarin opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend Document Leidraad; BD 2.2; art. 2.70 en 2.71 Aw 2012; blz. 13

Vraag:

De inschrijvingstermijn bedraagt 46 kalenderdagen en ligt daarmee nabij de wettelijke minimumtermijn van artikel 2.71 Aanbestedingswet 2012. De Opdracht betreft echter een as-is-overname van een volledig ICT-landschap, met een kwalitatieve uitvraag van zeven subcriteria (samen 16 pagina's), een Programma van Eisen met 108 eisen, een uitgebreide bijlage Service Level Afspraken en een prijzenblad met all-in tarieven zonder nacalculatie. Na publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen op 3 november 2026 resteren negen werkdagen om de antwoorden in plan en prijs te verwerken, en de herfstvakantie valt in de inschrijvingsperiode. Gelet op artikel 2.70 Aanbestedingswet 2012 en het belang van de Aanbestedende dienst bij kwalitatief goede en scherp geprijsde Inschrijvingen, verzoeken wij de Aanbestedende dienst de sluitingsdatum te verplaatsen naar ten minste 7 december 2026 en de daaropvolgende mijlpalen evenredig op te schuiven. Bij deze verschuiving blijft voor de transitie ruim zeven maanden beschikbaar vóór de ingangsdatum van 1 september 2027, en valt de standstilltermijn niet langer volledig in de periode van de kerstdagen en de jaarwisseling.

Antwoord:

"De sluitingsdatum voor het indienen van Inschrijvingen wordt verplaatst naar maandag 30 november 2026, 12:00 uur. De planning in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document wordt als volgt gewijzigd:

Aankondiging/publicatie Aanbesteding op TenderNed: donderdag 1 oktober 2026 (ongewijzigd)

Uiterste datum indienen vragenronde 1: maandag 12 oktober 2026 (ongewijzigd)

Publicatie Nota van Inlichtingen 1: maandag 19 oktober 2026 (ongewijzigd)

Uiterste datum indienen vragenronde 2: was dinsdag 27 oktober 2026, wordt maandag 2 november 2026, 12:00 uur

Publicatie Nota van Inlichtingen 2: was dinsdag 3 november 2026, wordt maandag 9 november 2026

Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen: was maandag 16 november 2026, wordt maandag 30 november 2026, 12:00 uur

Opening en beoordeling van de Inschrijvingen: was 16 november tot en met 16 december 2026, wordt 30 november tot en met 16 december 2026

Mededeling (voorlopige) gunningsbeslissing: donderdag 17 december 2026 (ongewijzigd)

Stand-stillperiode (20 kalenderdagen): was 18 december 2026 tot en met 7 januari 2027, wordt 18 december 2026 tot en met 6 januari 2027

Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst: was vrijdag 8 januari 2027, wordt donderdag 7 januari 2027

Aanvang transitie: was dinsdag 12 januari 2027, wordt maandag 11 januari 2027

Ingangsdatum Overeenkomst (start beheer): woensdag 1 september 2027 (ongewijzigd)

De planning blijft indicatief, zoals bepaald in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document. De uiterste tijdstippen in TenderNed zijn leidend."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
75

Onderwerp:
Beschrijvend Document Leidraad; BD 4.4.2; blz. 19

Vraag:

Paragraaf 4.4.2 van het Beschrijvend Document bepaalt dat de referent de opgegeven informatie binnen vijf werkdagen na het eerste verzoek bevestigt, en dat het niet tijdig bevestigen voor risico van de Inschrijver komt. Gelet op de planning kan deze verificatie plaatsvinden in de periode rond de kerstdagen en de jaarwisseling. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst deze termijn te verlengen naar tien werkdagen.

Antwoord:

Ja. De termijn waarbinnen de referent de informatie bevestigt, wordt verlengd naar tien (10) werkdagen na het eerste verzoek. Paragraaf 4.4.2 van het Beschrijvend Document en Bijlage 6 worden hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Beschrijvend Document Leidraad; BD 4.2; blz. 17

Vraag:

Paragraaf 4.2 van het Beschrijvend Document bepaalt dat bij inschrijving met Onderaannemers elke betrokken partij een afzonderlijk UEA invult en rechtsgeldig ondertekent. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze verplichting uitsluitend geldt voor Onderaannemers op wier draagkracht of bekwaamheid de Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, en niet voor overige Onderaannemers?

Antwoord:

Ja. Een afzonderlijk UEA is vereist van iedere combinant en van iedere Derde of Onderaannemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Inschrijver een beroep doet. Overige Onderaannemers vermeldt de Inschrijver in het UEA (deel II, onderdeel D); voor hen is geen afzonderlijk UEA vereist. Op geen van de betrokken partijen mag een Uitsluitingsgrond van toepassing zijn. Paragraaf 4.2 en 4.7 van het Beschrijvend Document worden in die zin gelezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Beschrijvend Document Leidraad; BD 5.3 en 5.5.2 (G1.2); blz. 21-22

Vraag:

Subgunningscriterium G1.2 (paragraaf 5.5.2) vraagt om drie afzonderlijke onderwerpen: (1) de borging van de continuïteit, de risico's en de terugval- en fallbackscenario's tijdens de transitie, (2) de invulling van de Hypercare periode, en (3) de risicobeheersing gedurende de looptijd, waaronder het risicobeheersingsmodel, het business continuity plan en de rapportage. Hiervoor zijn maximaal 3 pagina's beschikbaar. Om elk onderwerp concreet en onderbouwd te kunnen beantwoorden, verzoeken wij de Aanbestedende dienst het maximum voor G1.2 te verhogen naar 6 pagina's (2 per onderwerp).

Antwoord:

Nee. Het maximum voor G1.2 blijft drie pagina's (paragraaf 5.5.2). De Aanbestedende dienst vraagt een beknopte en concrete uitwerking van de drie onderdelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend Document; Conceptovereenkomst; BD 1.4.6, 5.5.5 (G2.2) en 5.7; concept art. 14.6; Blz: 11, 23-24; concept: 10

Vraag:

Artikel 10.1 van de Conceptovereenkomst en paragraaf 5.4 van het Beschrijvend Document bepalen dat indexatie plaatsvindt conform het Programma van Eisen; het Programma van Eisen bevat echter geen indexatieregeling. Artikel 10.10 tot en met 10.13 van de Conceptovereenkomst bevat een eigen regeling die afwijkt van artikel 11.8 en 11.9 GIBIT 2025, onder meer wat betreft de index (CBS Dienstenprijzen 6209 in plaats van J6202), de uiterste aankondigingsdatum (1 september in plaats van 30 november) en het moment van de eerste indexering. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst:

- a) te bevestigen dat artikel 10.10 tot en met 10.13 van de Conceptovereenkomst de geldende indexatieregeling is, en dat deze ook geldt voor de uurtarieven in blok B van het Prijzenblad;
- b) te bevestigen dat deze regeling uitsluitend in de plaats treedt van artikel 11.8 en 11.9 GIBIT 2025, en dat artikel 11.10 (prijsstijging Derdenprogrammatuur) en artikel 11.11 (onvoorziene aanzienlijke kostenstijgingen) GIBIT 2025 onverkort van toepassing blijven;
- c) de regeling zo aan te passen dat indexatie mogelijk is vanaf het prijspeil van de Inschrijving. Volgens artikel 10.13 is een eerste indexering pas mogelijk per 1 januari 2029, ruim twee jaar na de sluitingsdatum, terwijl de prijzen gedurende die periode vastliggen.

Antwoord:

"a) Ja. De indexatieregeling in artikel 10.10 tot en met 10.13 van de Conceptovereenkomst is de geldende regeling. Zij geldt voor de vaste vergoeding (Blok A) en de uurtarieven (Blok B). De eenmalige vergoedingen in Blok C worden niet geïndexeerd. De verwijzing naar het Programma van Eisen in artikel 10.1 van de Conceptovereenkomst en in paragraaf 5.4 van het Beschrijvend Document wordt vervangen door een verwijzing naar artikel 10.10 tot en met 10.13.

b) Ja. Artikel 10.10 tot en met 10.13 treedt in de plaats van artikel 11.8 en 11.9 van de GIBIT 2025. Artikel 11.10 en 11.11 van de GIBIT 2025 blijven van toepassing. Artikel 11.10 heeft in deze Opdracht beperkte betekenis, omdat de Opdrachtnemer geen licenties levert (eis 21). c) Nee. Artikel 10.13 van de Conceptovereenkomst blijft ongewijzigd: een eerste indexering is mogelijk per 1 januari 2029. Het verzoek daartoe moet uiterlijk 1 september 2028 zijn ontvangen (artikel 10.12).

De dienstverlening start op 1 september 2027. De Aanbestedende Dienst kiest er bewust voor dat de tarieven in ieder geval gedurende de transitieperiode en het eerste volledige kalenderjaar van de dienstverlening vastliggen. Zo ontstaat een stabiele financiële basis in de periode waarin de dienstverlening wordt ingericht en de eigen eerstelijns servicedesk wordt opgebouwd. Een eerste indexering per 1 januari 2028 zou betekenen dat de tarieven al vier maanden na de ingangsdatum worden aangepast. Dat acht de Aanbestedende Dienst niet wenselijk.

De Inschrijver wordt geacht bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening te houden met de verwachte prijsontwikkeling tot en met 31 december 2028. Dit geldt voor alle Inschrijvers gelijk."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Beschrijvend Document; Conceptovereenkomst; BD 3.1; concept art. 14.3; Blz. 16; concept: 10

Vraag:

Paragraaf 3.1 van het Beschrijvend Document hanteert bij tegenstrijdigheid de rangorde Nota's van Inlichtingen, Overeenkomst, Beschrijvend Document inclusief bijlagen, GIBIT 2025, Inschrijving. Artikel 14.3 van de Conceptovereenkomst hanteert een andere rangorde, waarin de Overeenkomst en de Servicelevel Afspraken voorgaan op de Nota van Inlichtingen. Kan de Aanbestedende dienst aangeven welke rangorde leidend is en de andere bepaling hiermee in

overeenstemming brengen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Conceptovereenkomst; Beschrijvend Document; GIBIT 2025; Concept art. 10.1 en 10.10 t/m 10.13; BD 5.4; GIBIT 2025 art. 11.8 t/m 11.11; Concept: 5-6; Blz.: 21

Vraag:

Artikel 10.1 van de Conceptovereenkomst en paragraaf 5.4 van het Beschrijvend Document bepalen dat indexatie plaatsvindt conform het Programma van Eisen; het Programma van Eisen bevat echter geen indexatieregeling. Artikel 10.10 tot en met 10.13 van de Conceptovereenkomst bevat een eigen regeling die afwijkt van artikel 11.8 en 11.9 GIBIT 2025, onder meer wat betreft de index (CBS Dienstenprijzen 6209 in plaats van J6202), de uiterste aankondigingsdatum (1 september in plaats van 30 november) en het moment van de eerste indexering. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst:

- a) te bevestigen dat artikel 10.10 tot en met 10.13 van de Conceptovereenkomst de geldende indexatieregeling is, en dat deze ook geldt voor de uurtarieven in blok B van het Prijzenblad;
- b) te bevestigen dat deze regeling uitsluitend in de plaats treedt van artikel 11.8 en 11.9 GIBIT 2025, en dat artikel 11.10 (prijsstijging Derdenprogrammatuur) en artikel 11.11 (onvoorziene aanzienlijke kostenstijgingen) GIBIT 2025 onverkort van toepassing blijven;
- c) de regeling zo aan te passen dat indexatie mogelijk is vanaf het prijspeil van de Inschrijving. Volgens artikel 10.13 is een eerste indexering pas mogelijk per 1 januari 2029, ruim twee jaar na de sluitingsdatum, terwijl de prijzen gedurende die periode vastliggen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 78.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Conceptovereenkomst; Programma van Eisen; Prijzenblad; Concept art. 9.1 en 3.2; PvE eis 91; Prijzenblad blok C3; Concept: 3, 5

Vraag:

Artikel 9.1 van de Conceptovereenkomst bepaalt dat de Opdrachtnemer binnen drie maanden na ondertekening van de Overeenkomst beschikt over een goedgekeurd exitplan. Eis 91 van het Programma van Eisen en regel C3 van het Prijzenblad gaan uit van het opstellen van het exitplan in de eerste drie maanden van de looptijd; volgens artikel 3.2 van de Conceptovereenkomst gaat de looptijd in na inwerkingtreding van Fase 2 op 1 september 2027. Kan de Aanbestedende dienst aangeven welke termijn geldt?

Antwoord:

De termijn uit eis 91 en Blok C, regel 3, is leidend: het exitplan wordt opgesteld binnen drie (3) maanden na de start van Fase 2, dus uiterlijk 1 december 2027. Artikel 9.1 van de Conceptovereenkomst wordt hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Programma van Eisen; Beschrijvend Document; PvE eis 77, 80 en 92d; BD 4.1 en 5.3; Blz: 17, 21

Vraag:

Eis 77 (analyse BIO2/CBW), eis 80 (minimaal benodigde voorzieningen en eenmalige kosten) en eis 92d (eigen programmatuur) vragen de Inschrijver om informatie als onderdeel van de Inschrijving. Deze documenten zijn niet opgenomen in de tabel in paragraaf 4.1 van het Beschrijvend Document. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst aan te geven:

- a) of deze informatie bij de Inschrijving moet worden ingediend;
- b) in welke vorm;
- c) of deze informatie wordt beoordeeld, en zo ja hoe;
- d) of deze documenten meetellen voor het maximale aantal pagina's uit paragraaf 5.3.

Antwoord:

"a) Nee. De informatie uit eis 77, eis 80 en eis 92 onder d hoeft niet bij de Inschrijving te worden ingediend. De eisen worden als volgt gewijzigd:
- eis 77: de analyse van de BIO2/CBW-normen levert de Opdrachtnemer op als onderdeel van de

nulmeting (eis 90);
- eis 80: de Opdrachtnemer beschrijft de minimaal bij de Opdrachtgever benodigde voorzieningen in het transitieplan (eis 89); eventuele eenmalige kosten zijn inbegrepen in Blok C, regel 1;
- eis 92 onder d: de Opdrachtnemer geeft in het transitieplan aan welke eigen programmatuur onder de escrowregeling valt.
b), c) en d) Niet van toepassing. De informatie wordt niet beoordeeld en telt niet mee voor het maximale aantal pagina's."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Beschrijvend Document; Programma van Eisen; BD inhoudsopgave en 1.9; PvE eis 15; Blz: 2, 12

Vraag:

De inhoudsopgave van het Beschrijvend Document vermeldt paragraaf 1.9 "Raming en maximale contractwaarde". Paragraaf 1.9 zelf vermeldt geen raming en geen maximale contractwaarde. Kan de Aanbestedende dienst de geraamde waarde en de eventuele maximale contractwaarde van de Opdracht bekendmaken? Deze informatie is mede nodig om de Social Return-verplichting van 3% van de opdrachtwaarde (eis 15) te kunnen begroten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9 voor de raming. Een maximale contractwaarde wordt niet genoemd, omdat de Overeenkomst geen raamovereenkomst is. Zie het antwoord op vraag 48 voor de grondslag van de Social Return-verplichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Beschrijvend Document; Programma van Eisen; PvE eis 92d en 17; Blz. 17

Vraag:

Eis 92d van het Programma van Eisen vraagt dat eigen programmatuur zonder welke de dienstverlening niet kan worden voortgezet, onder escrow wordt gebracht. Eis 17 bepaalt dat beheertooling die de Opdrachtnemer voor al zijn klanten gebruikt voor zijn rekening komt. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat generieke, in de markt verkrijgbare beheertooling van derden, en generieke eigen tooling die de Opdrachtnemer voor al zijn klanten gebruikt, buiten de escrowverplichting vallen, mits de daarmee beheerde configuraties en scripts conform eis 92c in een repository van de Opdrachtgever worden opgeslagen?

Antwoord:

Ja. De escrowregeling uit eis 92 onder d geldt alleen voor eigen programmatuur van de Opdrachtnemer zonder welke het beheer niet door de Opdrachtgever of een opvolgende partij kan worden voortgezet. Generieke, in de markt verkrijgbare beheertooling van derden valt daar niet onder. Eigen generieke tooling die de Opdrachtnemer voor al zijn klanten gebruikt, valt er ook niet onder, mits een opvolgende partij deze kan vervangen zonder verlies van configuraties, scripts, documentatie of Data. Daarvoor moeten de configuraties en scripts conform eis 92 onder c in een repository van de Opdrachtgever staan en moet de documentatie conform eis 92 onder b beschikbaar zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Bijlage 7d Service Level Afspraken; BD 10; Malusregeling; Blz. 12

Vraag:

Kan Opdrachtgever limitatief verduidelijken wat voor toepassing van de malusregeling als één afzonderlijke "service level-norm" wordt beschouwd? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat meerdere niet-behaalde normen die aantoonbaar voortvloeien uit dezelfde gebeurtenis of oorzaak niet afzonderlijk worden gecumuleerd en dat een toegepaste malus wordt verrekend met een eventuele schadevergoeding die betrekking heeft op dezelfde tekortkoming, zodat geen sprake is van cumulatieve compensatie voor dezelfde tekortkoming?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 54.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 7d Service Level Afspraken; BD 10; Malusregeling; Blz. 12

Vraag:

Kan Opdrachtgever toelichten waarom de malus wordt berekend over de totale maandelijkse beheervergoeding in plaats van over de vergoeding die betrekking heeft op de betreffende dienst waarop de niet-behaalde norm betrekking heeft, en is Opdrachtgever bereid dit dienovereenkomstig aan te passen?

Antwoord:

Nee. De Opdrachtnemer levert de tweede- en derdelijns dienstverlening als één samenhangend geheel; een niet-behaalde norm raakt in de praktijk meerdere dienstencomponenten. Daarom wordt de malus berekend over de totale beheervergoeding over de meetperiode. Zie verder het antwoord op vraag 54.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage 7d Service Level Afspraken; BD 4; Beschikbaarheid; Blz. 5

Vraag:

Opdrachtnemer heeft volgens hoofdstuk 4 een resultaatsverplichting om de door hem beheerde ICT-infrastructuur 24/7 beschikbaar te laten zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze resultaatsverplichting uitsluitend betrekking heeft op componenten en omstandigheden die binnen de verantwoordelijkheid en redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, en dat niet-beschikbaarheid veroorzaakt door Opdrachtgever, door Opdrachtgever gecontracteerde derden, SaaS-/cloudproviders, telecom- en hostingpartijen, nutsvoorzieningen, overeengekomen

onderhoud of overmacht niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend?

Antwoord:

De resultaatsverplichting uit hoofdstuk 4 van Bijlage 7d heeft betrekking op de door de Opdrachtnemer beheerde ICT-infrastructuur. Niet-beschikbaarheid die aantoonbaar is veroorzaakt door de Opdrachtgever, door de Opdrachtgever rechtstreeks gecontracteerde derden (waaronder de hostingpartij, telecom- en SaaS-leveranciers), door gepland onderhoud conform hoofdstuk 3 of door overmacht, wordt niet aan de Opdrachtnemer toegerekend, onder de voorwaarden in het antwoord op vraag 55. Storingen bij door de Opdrachtnemer zelf ingeschakelde derden komen voor zijn rekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 7d Service Level Afspraken; BD 4; Beschikbaarheid; Blz. 5

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat SLA-tijden en beschikbaarheidsmetingen worden opgeschort respectievelijk buiten beschouwing blijven gedurende de periode waarin nakoming aantoonbaar wordt verhinderd door een oorzaak buiten de verantwoordelijkheid of redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer, waaronder afhankelijkheden van Opdrachtgever en door Opdrachtgever of derden geleverde diensten, waarbij van Opdrachtnemer uitsluitend wordt verlangd dat hij de externe oorzaak en de relevante periode redelijkerwijs aannemelijk maakt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 55. De Opdrachtnemer toont de externe oorzaak en de periode aan; aannemelijk maken is niet voldoende. Hoofdstuk 5 van Bijlage 7d is van overeenkomstige toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Ref.nr.
89

Percelen:

P1 ICT-partner

Onderwerp:

Bijlage 7d Service Level Afspraken; BD 6; Beschikbaarheid; Blz. 7

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in hoofdstuk 6 opgenomen objectieve impact- en urgentiecriteria steeds leidend zijn voor de prioriteitsstelling en dat, indien partijen van mening verschillen over de classificatie, een door Opdrachtgever vastgestelde hogere prioriteit niet leidt tot een SLA-overschrijding of malus indien achteraf aan de hand van de objectieve classificatiecriteria blijkt dat de betreffende melding niet aan die hogere prioriteit voldeed?

Antwoord:

Nee. De impact- en urgentiecriteria in hoofdstuk 6 van Bijlage 7d zijn het uitgangspunt voor de prioriteitstelling. Bij het ontbreken van overeenstemming stelt de Opdrachtgever de prioriteit vast, en die prioriteit is leidend voor de meting. Een verschil van inzicht kan de Opdrachtnemer agenderen in het operationeel of tactisch overleg. Blijkt structureel dat prioriteiten te hoog worden vastgesteld, dan maken partijen in het tactisch overleg nadere afspraken in het DAP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Leidraad, paragraaf 4.4.3 – Certificering

Vraag:

In paragraaf 4.4.3 is opgenomen dat Inschrijver aantoonbaar dient te beschikken over een actuele ISO 27001-certificering, ISO 9001-certificering en een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring, dan wel gelijkwaardig. In de tabel in paragraaf 4.1 op pagina 17 wordt echter uitsluitend het bewijs van de ISO 27001-certificering genoemd als document dat op verzoek moet worden aangeleverd.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen welke certificaten en/of verklaringen Inschrijver daadwerkelijk als bewijsstuk dient aan te leveren en op welk moment deze moeten worden aangeleverd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 41.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
91**Onderwerp:**

Leidraad, paragraaf 4.4.4 – Microsoft Solutions Partner-designations

Vraag:

In paragraaf 4.4.4 staat dat Inschrijver dient te beschikken over de voor deze Opdracht relevante Microsoft Cloud Partner-designations, waarbij Modern Work, Security, Infrastructure en Data & AI worden genoemd.

Kan Aanbestedende dienst verduidelijken of alle vier genoemde designations afzonderlijk vereist zijn, of dat Inschrijver kan volstaan met het indienen van alleen Modern Work en Security?

Antwoord:

Niet alle vier designations zijn vereist, maar alleen Modern Work en Security volstaat ook niet. Vereist zijn Modern Work, Security en Infrastructure (Azure); zie het antwoord op vraag 66.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
92**Onderwerp:**

Leidraad, paragraaf 4.5 – Programma van Eisen en Bijlage 2 – Akkoordverklaring

Vraag:

In paragraaf 4.5 wordt van Inschrijver verlangd dat deze onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen uit het Programma van Eisen, de bepalingen uit het Beschrijvend Document, de contractuele bepalingen en de GIBIT 2025. Dit wordt bevestigd door ondertekening van Bijlage 2. In Bijlage 2 wordt eveneens gevraagd zonder enig voorbehoud en onvoorwaardelijk in te stemmen met alle eisen, bepalingen, procedures en contractvoorwaarden.

Inschrijver heeft hierover vragen gesteld in het kader van de Nota van Inlichtingen, waarvan de beantwoording mogelijk leidt tot verduidelijkingen of wijzigingen van de Aanbestedingsstukken. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de Akkoordverklaring moet worden gelezen met inachtneming van de gepubliceerde Nota('s) van Inlichtingen en dat eventuele daarin opgenomen verduidelijkingen en wijzigingen daarmee onderdeel vormen van hetgeen Inschrijver bij inschrijving accepteert?

Antwoord:

Ja. De Akkoordverklaring (Bijlage 2) heeft betrekking op alle Aanbestedingsstukken, waaronder de Nota's van Inlichtingen (artikel 1.1 van Bijlage 2 en paragraaf 2.3.1 van het Beschrijvend Document). De verduidelijkingen en wijzigingen in de Nota's van Inlichtingen maken deel uit van hetgeen de Inschrijver met de Akkoordverklaring accepteert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
93

Onderwerp:

Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving, paragraaf 6 – Microsoft 365 en Azure

Vraag:

In Bijlage 7a wordt de Microsoft 365- en Azure-omgeving op hoofdlijnen beschreven, maar het aantal en de omvang van de te beheren workloads is voor ons niet volledig inzichtelijk. Kan Aanbestedende dienst een overzicht verstrekken van de Microsoft 365- en Azure-workloads die binnen de scope van de dienstverlening vallen, inclusief de relevante aantallen en/of omvang per workload, zodat Inschrijvers de gevraagde dienstverlening en prijsstelling op een eenduidige en vergelijkbare wijze kunnen bepalen?

De bijlage beschrijft bijvoorbeeld wel vier Azure-subscriptions en geeft aan dat licentiebeheer en advisering binnen de opdracht vallen. Het prijzenblad vraagt ondertussen één vaste maandprijs voor onder andere technisch applicatiebeheer Microsoft 365 en bedrijfsapplicaties en één voor infrastructuur, Azure en serveromgeving. Daarom vind ik de koppeling met de prijsstelling hier terecht.

Antwoord:

"De volgende Microsoft 365- en Azure-workloads vallen binnen de scope van de Opdracht.

Microsoft 365

Exchange Online: circa 1.200 mailboxen. Dit aantal omvat naast de gebruikersmailboxes ook gedeelde mailboxen, ruimte- en resource-mailboxes en de mailboxen van uitgeschakelde accounts die volgens het beleid van de BEL Combinatie na uitstroom bewaard blijven (Bijlage 7a, paragraaf 3).

SharePoint Online: circa 300 sites en circa 4 TB opslag.

OneDrive en Microsoft Teams.
Entra ID en Microsoft Intune (Bijlage 7a, paragraaf 3 en 4).
Power BI.
Microsoft Defender, op basis van de volgende licenties:
Microsoft 365 Business Premium, met Microsoft Defender for Office 365 Plan 1 en Microsoft Defender for Business;
Microsoft 365 E3, met Microsoft Defender for Office 365 Plan 1, Microsoft Defender for Endpoint en Microsoft Defender for Cloud Apps Discovery.

Azure

Een Azure-omgeving volgens het Azure Landing Zone-model, met vier subscriptions: identiteit, connectiviteit, beheer en Azure Virtual Desktop.
Een Azure Virtual Desktop-omgeving voor circa 136 gebruikers.
Een VPN-verbinding (IPsec) tussen Azure en de on-premises omgeving bij de hostingpartij (Bijlage 7a, paragraaf 6 en 7).

Voor de omvang van de dienstverlening en de prijsstelling is het aantal accounts met een Microsoft-licentie maatgevend. Dat zijn er circa 600 (Bijlage 7a, paragraaf 3). De Inschrijver baseert zijn prijs op Bijlage 7a en deze aanvulling. Licenties neemt de Opdrachtgever zelf af (eis 21). Het licentiebeheer en de advisering daarover vallen binnen de Opdracht (Bijlage 7a, paragraaf 6)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving, paragraaf 6 – Microsoft 365 en Azure / Bijlage 3 – Prijzenblad, Blok A

Vraag:

Uit Bijlage 7a blijkt dat Aanbestedende dienst gebruikmaakt van een Azure Virtual Desktop-omgeving. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken welke beheerfunctionaliteit en/of beheertools momenteel voor Azure Virtual Desktop wordt gebruikt en of van Inschrijver wordt verwacht dat specifieke aanvullende AVD-beheertools onderdeel uitmaakt van de aangeboden dienstverlening? Indien dergelijke aanvullende tooling benodigd is, dient Inschrijver de licentiekosten hiervan dan op te nemen in de vaste vergoeding in Blok A van het Prijzenblad, of worden deze licenties door Opdrachtgever beschikbaar gesteld?

Antwoord:

"Het beheer van de Azure Virtual Desktop-omgeving, waaronder het op- en afschalen van de sessiehosts en het beheer van images, gebeurt nu met PowerShell-scripts. Die scripts zijn bij de implementatie van de omgeving opgeleverd. Er is geen aanvullende AVD-beheerssoftware of licentie in gebruik. De scripts en de bijbehorende documentatie worden in de transitie

overgedragen.

De Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke aanvullende AVD-beheertools voor. Kiest de Inschrijver voor aanvullende beheertools die hij voor zijn dienstverlening aan meerdere klanten gebruikt, dan komt die voor zijn rekening en wordt die opgenomen in Blok A (eis 17). Licenties en abonnementen voor het AVD-platform zelf koopt de Opdrachtgever in."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Bijlage 5a - Conceptovereenkomst

Vraag:

In artikel 12.4 is bepaald dat Opdrachtgever gerechtigd is Data openbaar inzichtelijk te maken en ter beschikking te stellen aan derden. De definitie van Data in artikel 12.1 is ruim geformuleerd. Daarnaast bepaalt artikel 12.3 onder b dat de beschikbaar gestelde Data vergezeld gaat van Documentatie met een beschrijving van de onderliggende datamodellen. Artikel 12.8 bevat reeds een uitzondering voor Data die bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer betreffen.

Inschrijver onderschrijft dat Opdrachtgever vrij over haar eigen Data moet kunnen beschikken. Inschrijver maakt hierbij echter onderscheid tussen deze Data enerzijds en programmatuur, tools, methodieken, knowhow en Documentatie waarop intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer en/of diens licentiegevers rusten anderzijds. Voor dergelijke onderdelen kunnen bovendien licentievoorwaarden van derden gelden die openbaarmaking of verstrekking aan derden beperken.

Wij verzoeken daarom de volgende zin aan artikel 12.4 toe te voegen:

"Dit recht strekt zich niet uit tot de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier of diens licentiegevers op programmatuur, tools, methodieken, knowhow en Documentatie (waaronder de beschrijvingen van datamodellen als bedoeld in artikel 12.3(b)). Opdrachtgever mag deze uitsluitend voor eigen interne doeleinden gebruiken en mag deze niet openbaar maken of ter beschikking stellen aan derden, behoudens aan een opvolgende leverancier in het kader van de exit, onder voorwaarde van geheimhouding."

Antwoord:

Nee. De voorgestelde tekst wordt niet toegevoegd. Artikel 12.4 heeft betrekking op Data zoals gedefinieerd in artikel 12.1. Programmatuur, tools en methodieken van de Opdrachtnemer zijn geen Data. De documentatie over de ICT-omgeving van de Opdrachtgever, waaronder configuratie-, beheer- en architectuurdocumentatie, is en blijft eigendom van de Opdrachtgever (eis 30, 85 en 92) en mag zij delen met derden, waaronder auditors en een opvolgende partij. Artikel 12.8 onder

c (bedrijfsgeheimen) en artikel 21 van de GIBIT 2025 blijven van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Bijlage H - Gibit 2025

Vraag:

In artikel 2.3 is bepaald dat de toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier uitdrukkelijk van de hand wordt gewezen. Inschrijver levert binnen de gevraagde dienstverlening tevens producten, software en clouddiensten van derden, waarop door fabrikanten, licentiegevers en andere derde partijen eigen licentie-, eindgebruikers-, onderhouds- en/of ondersteuningsvoorwaarden kunnen worden gesteld. Deze voorwaarden kunnen door Inschrijver niet eenzijdig worden gewijzigd.

Artikel 2.5 sub i bepaalt dat de licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Derdenprogrammatuur, voor zover deze Derdenprogrammatuur betreffen, prevaleren indien is voldaan aan de informatieverplichtingen uit artikel 3.5. Artikel 3.5 bepaalt daarbij onder meer dat de eventueel toepasselijke licentie- en onderhoudsvoorwaarden door Leverancier ter beschikking worden gesteld.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 2.3 niet in de weg staat aan de toepasselijkheid van de voorwaarden van derden op de betreffende producten, Derdenprogrammatuur en diensten, mits deze voorwaarden overeenkomstig artikel 3.5 kenbaar zijn gemaakt, en dat bij eventuele strijdigheid de rangorderegeling van artikel 2.5 van toepassing is?

Antwoord:

Artikel 2.3 van de GIBIT 2025 staat niet in de weg aan de toepasselijkheid van licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Derdenprogrammatuur, mits is voldaan aan artikel 3.5. Bij strijdigheid geldt de rangorde van artikel 2.5. In deze Opdracht levert de Opdrachtnemer echter geen licenties of Derdenprogrammatuur aan de Opdrachtgever: de Opdrachtgever koopt licenties en abonnementen in eigen naam in (eis 17 en 21), en de voorwaarden daarvan gelden tussen de Opdrachtgever en de betreffende leverancier. Voorwaarden van derden die gelden voor beheertooling van de Opdrachtnemer zelf, binden de Opdrachtgever niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
97**Onderwerp:**

Bijlage H - Gibit 2025

Vraag:

Artikel 17 van de GIBIT 2025 bevat verschillende aansprakelijkheidslimieten. Voor persoons- en zaakschade geldt een maximum van € 1.250.000 per gebeurtenis en maximaal tweemaal dit bedrag per kalenderjaar. Voor overige schade geldt een maximum van tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per jaar. Voor de in artikel 17.5 genoemde situaties zijn deze beperkingen echter niet van toepassing.

Daarnaast bepaalt artikel 2.3 van de Conceptovereenkomst dat Opdrachtnemer voor bedrijfsaansprakelijkheid verzekerd dient te zijn tot ten minste € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per kalenderjaar en voor beroepsaansprakelijkheid tot tweemaal respectievelijk viermaal de Jaarvergoeding.

Wij verzoeken een algehele limiet voor aansprakelijkheid en vrijwaring op te nemen, als volgt: 17.7 'Niettegenstaande enige andere bepaling in deze Overeenkomst is de totale cumulatieve aansprakelijkheid van Leverancier die voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, hetzij uit hoofde van de Overeenkomst, onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid), schending van een wettelijke verplichting, enige vrijwaring of anderszins, beperkt tot een bedrag van € 5.000.000,-. Deze beperking is niet van toepassing op aansprakelijkheid die op grond van het toepasselijk recht niet kan worden beperkt of uitgesloten.'

of

Deze tekst kan ook worden opgenomen als nieuw artikel 14 in de Concept Overeenkomst EA ICT diensten Waterlands Archief:

'Niettegenstaande enige andere bepaling in deze Overeenkomst is de totale cumulatieve aansprakelijkheid van Leverancier die voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, hetzij uit hoofde van de Overeenkomst, onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid), schending van een wettelijke verplichting, enige vrijwaring of anderszins, beperkt tot een bedrag van € 5.000.000,-. Deze beperking is niet van toepassing op aansprakelijkheid die op grond van het toepasselijk recht niet kan worden beperkt of uitgesloten.'

Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. De aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. Er wordt geen totale cumulatieve aansprakelijkheidslimiet toegevoegd. Voor de definitie van de Jaarvergoeding zie het antwoord op vraag 27.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Bijlage H - Gibit 2025

Vraag:

Artikel 19.1 bepaalt dat vertrouwelijke informatie niet verder bekend wordt gemaakt, behoudens onder meer wanneer een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

Inschrijver maakt onderdeel uit van een internationale groep van ondernemingen met een beursgenoteerde moedermaatschappij. Hierdoor kunnen binnen de groep verplichtingen tot openbaarmaking gelden die voortvloeien uit toepasselijke beurs- en effectenregelgeving.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de uitzondering voor bekendmaking op grond van een wettelijk voorschrift als bedoeld in artikel 19.1 sub i mede omvat een verplichte openbaarmaking op grond van toepasselijke beurs- en effectenregelgeving?

Inschrijver zal daarbij, voor zover dit wettelijk is toegestaan, Opdrachtgever vooraf informeren over een dergelijke openbaarmaking en de openbaarmaking beperken tot hetgeen op grond van de toepasselijke regelgeving noodzakelijk is.

Antwoord:

Ja. Een verplichting tot openbaarmaking op grond van beurs- en effectenregelgeving die rechtstreeks op de Opdrachtnemer of zijn moedermaatschappij van toepassing is, valt onder de uitzondering 'een wettelijk voorschrift' in artikel 19.1 onder i van de GIBIT 2025. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever vooraf, voor zover wettelijk toegestaan, en beperkt de openbaarmaking tot wat de regelgeving vereist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Bijlage H - Gibit 2025

Vraag:

GIBIT art. 19.4 staat het delen van informatie tussen gelieerde ondernemingen niet toe. Inschrijver maakt onderdeel uit van een internationale groep van gelieerde ondernemingen, waarbinnen voor de uitvoering en ondersteuning van de bedrijfsvoering gebruik wordt gemaakt van centrale en gedeelde interne dienstverlening, bijvoorbeeld op het gebied van juridische zaken, compliance, gegevensbescherming en finance.

Voor zover het voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is dat vertrouwelijke informatie met een gelieerde onderneming wordt gedeeld, wil Inschrijver borgen dat dit binnen de geldende geheimhoudings- en gegevensbeschermingsverplichtingen kan plaatsvinden.

Kan Aanbestedende dienst ermee instemmen dat Inschrijver vertrouwelijke informatie mag delen met aan haar gelieerde ondernemingen, uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of daarmee samenhangende interne dienstverlening, mits:

*de betreffende gelieerde onderneming schriftelijk is gebonden aan geheimhoudings- en gegevensbeschermingsverplichtingen die ten minste gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen *die voor Inschrijver uit de Overeenkomst voortvloeien; en

*Inschrijver verantwoordelijk blijft voor de naleving van deze verplichtingen door de betreffende gelieerde onderneming?

Antwoord:

Ja, binnen de bestaande tekst. Vertrouwelijke informatie mag met een gelieerde onderneming worden gedeeld voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst (artikel 19.1 onder iv GIBIT 2025). Voorwaarde is dat de gelieerde onderneming schriftelijk gebonden is aan ten minste gelijkwaardige geheimhoudings- en gegevensbeschermingsverplichtingen, en dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor de naleving. Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden daarnaast de Verwerkersovereenkomst, eis 76 (verwerking binnen de EER) en het antwoord op vraag 103 (voorafgaande toestemming per subverwerker, ook voor gelieerde ondernemingen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Bijlage H - Gibit 2025

Vraag:

Artikel 19.6 bepaalt dat bij schending van de geheimhoudingsverplichting een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding verschuldigd is, waarbij samenhangende overtredingen als één overtreding worden aangemerkt. Daarbij is geen maximale cumulatieve boete opgenomen.

Met het oog op een proportionele en vooraf bepaalbare risicoverdeling verzoekt Inschrijver

Aanbestedende dienst om voor de op grond van artikel 19.6 verschuldigde boetes een totale cumulatieve bovengrens op te nemen.

Kan Aanbestedende dienst ermee instemmen dat de op grond van artikel 19.6 verschuldigde boetes gedurende de looptijd van de Overeenkomst in totaal worden gemaximeerd op € 150.000 en artikel 19.6 hierop aanpassen?

Antwoord:

Nee. Artikel 19.6 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Bijlage D - VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 5.1 bepaalt dat Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens informeert. Daarbij dient Verwerker, voor zover bekend, onder meer informatie te verstrekken over de vermeende oorzaak, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.

Inschrijver onderschrijft het belang van een tijdige melding van Inbreuken in verband met Persoonsgegevens. De verplichting om ook een vermoedelijke Inbreuk binnen 24 uur te melden kan er echter toe leiden dat een melding moet worden gedaan voordat voldoende onderzoek heeft kunnen plaatsvinden om vast te stellen of daadwerkelijk sprake is van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

Kan Aanbestedende dienst ermee instemmen om artikel 5.1 zodanig aan te passen? Wij verzoeken het artikel als volgt te wijzigen:

"Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, en in ieder geval uiterlijk binnen 72 uur nadat Verwerker kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens die betrekking heeft op de Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, informeren."

Antwoord:

Nee. De meldtermijn van 24 uur in artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomst blijft gehandhaafd. De Opdrachtgever moet zelf binnen 72 uur na kennisname melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (artikel 33 AVG) en heeft tijd nodig voor eigen beoordeling. Een eerste melding bevat de informatie die op dat moment bekend is; aanvullende informatie volgt zodra die

beschikbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Bijlage D - VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 4.2 bepaalt dat Verwerker de benodigde medewerking verleent aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor, tenzij Verwerker door middel van een geldige, periodiek getoetste certificering heeft aangetoond dat de gemaakte afspraken worden nagekomen. Het artikel bevat geen nadere bepalingen over de aankondiging, frequentie en het moment waarop een audit wordt uitgevoerd.

Inschrijver onderschrijft het recht van Verwerkingsverantwoordelijke om de naleving van de Verwerkersovereenkomst te (laten) controleren. Om audits beheerst te kunnen uitvoeren en daarbij tevens de vertrouwelijkheid en beveiliging van informatie van andere klanten te kunnen waarborgen, verzoekt Inschrijver om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

Kan Aanbestedende dienst ermee instemmen dat audits ten minste tien werkdagen vooraf worden aangekondigd, tijdens reguliere kantooruren worden uitgevoerd en in beginsel maximaal eenmaal per periode van twaalf maanden plaatsvinden, tenzij sprake is van een gegronde aanleiding voor een aanvullende audit, bijvoorbeeld naar aanleiding van een geconstateerde tekortkoming?

Antwoord:

Nee. Voor audits geldt eis 73: de Opdrachtgever kondigt een audit vijf (5) kalenderdagen van tevoren aan en hoeft geen toestemming te vragen. De Opdrachtgever maakt in beginsel eerst gebruik van de jaarlijks aangeleverde certificaten en verklaringen (eis 74 en 78). Audits worden waar mogelijk binnen kantoor tijden uitgevoerd, met inachtneming van de vertrouwelijkheid van informatie van andere klanten van de Opdrachtnemer. Een maximale frequentie wordt niet vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Bijlage D - VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 4.5 bepaalt dat Verwerkingsverantwoordelijke algemene toestemming verleent voor het inschakelen van subverwerkers. De bij aanvang bekende subverwerkers worden opgenomen in tabel 3 van Bijlage 1 en Verwerker houdt Verwerkingsverantwoordelijke gedurende de dienstverlening op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers.

Inschrijver kan voor de uitvoering van de dienstverlening gebruikmaken van gelieerde ondernemingen die centrale of ondersteunende diensten verrichten en daarbij, voor zover van toepassing, als subverwerker kwalificeren.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de in artikel 4.5 opgenomen algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers eveneens geldt voor gelieerde ondernemingen van Inschrijver die als subverwerker kwalificeren, met inachtneming van de overige voorwaarden en verplichtingen voor de inschakeling van subverwerkers zoals opgenomen in de Verwerkersovereenkomst?

Antwoord:

"De Verwerkingsverantwoordelijke verleent geen algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers. Voor iedere subverwerker is voorafgaande, specifieke schriftelijke toestemming vereist. Dat geldt voor gelieerde ondernemingen van de Opdrachtnemer en voor subverwerkers die al bij aanvang van de Overeenkomst worden ingezet. Ook gelden voor elke subverwerker de overige voorwaarden van de Verwerkersovereenkomst en artikel 28 lid 2 en lid 4 AVG.

Artikel 4.5 van de Verwerkersovereenkomst wordt als volgt gewijzigd:

"Verwerker schakelt uitsluitend subverwerkers in na voorafgaande, specifieke schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Dit geldt zowel voor de subverwerkers die bij het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst worden ingezet en die Verwerker vermeldt in tabel 3 van Bijlage 1, als voor iedere nieuwe of vervangende subverwerker. Verwerker verzoekt tijdig vóór de beoogde inschakeling schriftelijk om toestemming. Zonder toestemming schakelt Verwerker de subverwerker niet in. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht."

Werkwijze

Tabel 3 en toestemming vóór ondertekening. De Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is te gunnen, levert in de verificatiefase (paragraaf 2.7 van het Beschrijvend Document) een volledig ingevulde tabel 3 van Bijlage 1 aan. Daarin staan alle subverwerkers, inclusief gelieerde ondernemingen. Per subverwerker vermeldt hij ten minste de naam, het KvK-nummer, de uitbestede verwerkingen, de verwerkingslocatie(s), de locatie(s) van waaruit toegang tot persoonsgegevens mogelijk is, het doorgifte-instrument en de aanvullende maatregelen. De Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt elke subverwerker afzonderlijk en geeft per subverwerker schriftelijk wel of geen toestemming. De toestemming wordt namens de Verwerkingsverantwoordelijke gegeven door de portefeuillehouder of door de functionaris gegevensbescherming.

Verwerking binnen de EER. Voor alle subverwerkers geldt eis 76: alle verwerking vindt plaats binnen de EER. Onder verwerking valt ook toegang op afstand tot persoonsgegevens vanuit een land buiten de EER, bijvoorbeeld voor beheer, ondersteuning of monitoring. Een subverwerker die

gevestigd is buiten de EER of persoonsgegevens benadert vanuit een land buiten de EER, wordt niet toegestaan.

Passende waarborgen bij groepsrelaties buiten de EER. Maakt een subverwerker of de Opdrachtnemer zelf deel uit van een groep met vestigingen of een moedermaatschappij buiten de EER, dan toont de Opdrachtnemer vóór de toestemming aan met welke contractuele, technische en organisatorische waarborgen wordt voorkomen dat persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt of aan autoriteiten buiten de EER worden verstrekt. Hij legt daarbij kopieën over van de overeenkomsten die hij met de subverwerker of binnen de groep heeft gesloten. Waar van toepassing gaat het ook om de door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen (artikel 46 lid 2 onder c AVG) of andere passende waarborgen in de zin van hoofdstuk V AVG, met de bijbehorende beoordeling van de doorgifterisico's.

Harde voorwaarde. Het voldoen aan punt 1 tot en met 3 is een harde voorwaarde. Kan de Inschrijver vóór ondertekening niet aantonen dat een subverwerker die voor de uitvoering nodig is, hieraan voldoet, en biedt hij geen alternatief dat wel toestemming krijgt, dan kan de Aanbestedende Dienst de voorlopige gunning intrekken. Zet de Opdrachtnemer tijdens de looptijd een subverwerker in zonder voorafgaande toestemming of in strijd met deze voorwaarden, dan schiet hij tekort in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage D - VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 6.1 bepaalt dat eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid eveneens betrekking hebben op de Verwerkersovereenkomst.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de in de Hoofdovereenkomst en de daarop van toepassing zijnde GIBIT 2025 overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen onverkort van toepassing zijn op vorderingen tussen Partijen voortvloeiend uit de Verwerkersovereenkomst, waaronder vorderingen die verband houden met de verwerking van Persoonsgegevens, en dat hiervoor tussen Partijen geen afzonderlijk onbeperkt aansprakelijkheidsregime geldt?

Antwoord:

Ja. De beperkingen van aansprakelijkheid uit artikel 17 van de GIBIT 2025 gelden ook voor vorderingen tussen partijen uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst, inclusief de uitzonderingen in artikel 17.5, waaronder onder iv (boetes van de toezichthouder). Daarnaast geldt artikel 6.2 van de Verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
105**Onderwerp:**

Bijlage D - VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 17 van de GIBIT 2025 bevat verschillende beperkingen van aansprakelijkheid. Voor persoons- en zaakschade geldt een maximum van € 1.250.000 per gebeurtenis en maximaal tweemaal dit bedrag per kalenderjaar. Voor overige schade geldt een maximum van tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per kalenderjaar. Voor de in artikel 17.5 genoemde situaties zijn deze beperkingen niet van toepassing.

Met het oog op een proportionele, eenduidige en vooraf bepaalde risicoverdeling verzoekt Inschrijver om, in aanvulling op artikel 17 van de GIBIT 2025, een totale cumulatieve aansprakelijkheidslimiet van € 5.000.000 op te nemen voor de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit hoofde van of in verband met de Overeenkomst, waaronder begrepen eventuele vrijwaringsverplichtingen, behoudens voor zover aansprakelijkheid op grond van toepasselijk recht niet kan worden beperkt of uitgesloten.

Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen en hiertoe een nieuw artikel 2.5 aan de Conceptovereenkomst toevoegen waarin deze totale cumulatieve aansprakelijkheidslimiet van € 5.000.000 wordt vastgelegd?

Antwoord:

Nee. Zie het antwoord op vraag 97.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.**Onderwerp:**

106

Kosten van exitwerkzaamheden – GIBIT 2025 art. 29.7; Prijzenblad Blok C

Vraag:

Artikel 29.7 van GIBIT 2025 regelt kosteloze exitdiensten bij beëindiging wegens toerekenbaar tekortschieten van de leverancier en kosteloze vernietiging van gegevens op verzoek. Het Prijzenblad verlangt tegelijk een afzonderlijk eenmalig bedrag voor exitondersteuning en overdracht (Blok C). Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welke concrete exitactiviteiten onder die geprijsde post vallen, welke activiteiten ongeacht de beëindigingsgrond kosteloos moeten worden verricht en hoe dubbele bekostiging of onduidelijkheid bij beëindiging wordt voorkomen?

Antwoord:

De eenmalige vergoeding in Blok C, regel 4, omvat de uitvoering van het exitplan bij het einde van de Overeenkomst: de overdracht van beheer, documentatie, configuraties, scripts en kennis aan de Opdrachtgever of een door haar aangewezen derde, de werkzaamheden uit artikel 29.5 en 29.6 van de GIBIT 2025 en de medewerking aan de overgang tot en met de overname door de opvolger. Deze vergoeding is niet verschuldigd als de Overeenkomst eindigt wegens toerekenbaar tekortschieten van de Opdrachtnemer (artikel 29.7 GIBIT 2025). Het vernietigen van Data (artikel 29.6 onder ii) gebeurt in alle gevallen kosteloos en valt niet onder de vergoeding. Het actueel houden van documentatie, CMDB en knowledgebase gedurende de looptijd is inbegrepen in de vaste vergoeding (eis 56 onder e).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

107

Onderwerp:

CSIRT-controle en reeds beschikbare audits – GIBIT 2025 art. 28.7

Vraag:

GIBIT 2025, artikel 28.7, geeft de Opdrachtgever het recht op een informatiebeveiligingscontrole door een CSIRT. Is de Aanbestedende dienst bereid waar passend bestaande onafhankelijke certificeringen en auditrapporten als onderbouwing van naleving te accepteren, en een aanvullende CSIRT-controle te beperken tot een concreet beveiligingsrisico, een incident of een wettelijke noodzaak, met behoud van passende informatiebeveiligings- en geheimhoudingsmaatregelen?

Antwoord:

Artikel 28.7 van de GIBIT 2025 blijft onverkort van toepassing. De Opdrachtgever maakt in beginsel gebruik van de ingevolge eis 74 en eis 78 aangeleverde certificaten, verklaringen en auditrapportages. Indien daarvoor aanleiding bestaat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om conform artikel 28.7 een aanvullende controle of onderzoek door een CSIRT uit te laten voeren. Een dergelijk onderzoek vindt plaats met inachtneming van passende geheimhoudings- en

beveiligingsmaatregelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Auditbelasting en assurance – GIBIT 2025 art. 28.1; Bijlage D art. 4.2

Vraag:

Artikel 28.1 van GIBIT 2025 en artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst geven de Opdrachtgever auditrechten. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat bestaande actuele onafhankelijke certificeringen en assurance-rapporten in beginsel als eerste bewijsmiddel worden benut en dat aanvullende audits risicogericht, na redelijke aankondiging en met proportionele frequentie plaatsvinden, waarbij in reguliere situaties maximaal één integrale audit per jaar wordt beoogd, onverminderd noodzakelijke audits wegens incidenten of wettelijke verplichtingen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 102. Eis 73 en artikel 28 van de GIBIT 2025 blijven ongewijzigd van toepassing; een maximale frequentie wordt niet vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Verklaring gegevensvernietiging – GIBIT 2025 art. 27.14; Bijlage D art. 7

Vraag:

GIBIT 2025, artikel 27.14, verlangt na beëindiging teruggave of vernietiging met een verklaring, terwijl contractueel en wettelijk gegevens in archieven en back-ups kunnen worden bewaard. Kan

de Aanbestedende dienst bevestigen dat de verklaring van vernietiging uitsluitend ziet op gegevens die de Opdrachtnemer feitelijk beheert en rechtmatig kan verwijderen, met expliciete uitzonderingen voor verplichte bewaartermijnen en technisch niet direct selectief wisbare back-ups, mits deze gegevens afdoende worden beveiligd en later volgens afgesproken termijnen worden verwijderd?

Antwoord:

De verklaring van vernietiging heeft betrekking op gegevens die de Opdrachtnemer onder zich heeft. Voor gegevens in back-ups van de Opdrachtnemer die niet direct selectief kunnen worden verwijderd, vermeldt de verklaring dat deze worden verwijderd bij het verstrijken van de reguliere bewaartermijn van die back-ups, met de datum waarop dat uiterlijk gebeurt. Tot die datum blijven de gegevens beveiligd en worden zij niet gebruikt. Gegevens die de Opdrachtnemer op grond van een wettelijke plicht moet bewaren, worden in de verklaring met de grondslag vermeld. De back-ups bij de hostingpartij vallen onder het hostingcontract van de Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Verdeling gevolgen vernietigbare opdracht – GIBIT 2025 art. 27.12

Vraag:

Artikel 27.12 van GIBIT 2025 bepaalt hoe bij een mogelijke vernietiging op grond van de Aanbestedingswet wordt gehandeld; de financiële gevolgen kunnen afwijken indien de onrechtmatigheid mede aan de leverancier kan worden toegerekend. Is de Aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat de kosten en financiële gevolgen in dat geval worden toegerekend naar de mate waarin iedere partij aan de onrechtmatigheid heeft bijgedragen, in plaats van dat elke mede-toerekenbaarheid automatisch alle nadelige gevolgen voor Opdrachtnemer doet ontstaan?

Antwoord:

Nee. Artikel 27.12 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Open ontbindingsgrond – GIBIT 2025 art. 27.11(xi)

Vraag:

GIBIT 2025, artikel 27.11 onder xi, geeft de Aanbestedende dienst een bijzondere ontbindingsgrond indien voortzetting van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn gezien haar publieke positie. Kan de Aanbestedende dienst toelichten aan de hand van welke objectieve en zwaarwegende omstandigheden deze grond kan worden toegepast en bevestigen dat deze niet wordt gebruikt voor reguliere inhoudelijke contractgeschillen waarvoor de gebruikelijke herstel- en escalatieprocedure geldt?

Antwoord:

Artikel 27.11 onder xi van de GIBIT 2025 ziet op uitzonderlijke situaties waarin voortzetting van de Overeenkomst onaanvaardbaar is gelet op de publieke positie van de Opdrachtgever, bijvoorbeeld ernstige integriteitsschendingen of betrokkenheid van de Opdrachtnemer bij schending van grondrechten. De grond is niet bedoeld voor inhoudelijke geschillen over de uitvoering van de Overeenkomst; daarvoor gelden het escalatiemodel in Bijlage 7d en artikel 27 en 30 van de GIBIT 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Concernwijziging en beslag – GIBIT 2025 art. 27.11(v)–(vi)

Vraag:

Artikel 27.11 onder v en vi van GIBIT 2025 noemt wijzigingen in zeggenschap en beslaglegging als mogelijke ontbindingsgronden. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat normale interne reorganisaties of concernherstructureringen, evenals beslag dat de continuïteit en uitvoering niet materieel aantast, niet automatisch tot ontbinding leiden en dat een concreet risico voor de opdrachtuitvoering en een redelijke belangenafweging bepalend zijn?

Antwoord:

Artikel 27.11 onder v en vi van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. Artikel 27.11 onder v en vi van de GIBIT 2025 stellen al als voorwaarde dat sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap die maakt dat van de Opdrachtgever in redelijkheid niet kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt, respectievelijk van beslag op een aanmerkelijk deel van het

vermogen. Een interne reorganisatie of concernherstructurering zonder gevolgen voor de uitvoering leidt niet tot ontbinding. Zie ook het antwoord op vraag 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Termijn ontbindingsrecht – GIBIT 2025 art. 27.11

Vraag:

Artikel 27.11 van GIBIT 2025 geeft Opdrachtgever tot twaalf maanden na constatering van bepaalde omstandigheden de bevoegdheid tot ontbinding. Is de Aanbestedende dienst bereid deze periode te beperken tot drie maanden na schriftelijke constatering, dan wel een kortere redelijke termijn vast te leggen, zodat langdurige onzekerheid over voortzetting van de dienstverlening wordt voorkomen?

Antwoord:

Nee. Artikel 27.11 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Afrekening bij ontbinding – GIBIT 2025 art. 27.10; Bijlage 5a art. 10

Vraag:

Artikel 27.10 van GIBIT 2025 regelt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat bij tussentijdse beëindiging de reeds aantoonbaar en conform afspraak geleverde beheerdiensten, uitgevoerde transitiewerkzaamheden en

geaccepteerde prestaties worden afgerekend naar de feitelijke stand van uitvoering en dat de daarmee samenhangende verschuldigde vergoedingen niet zonder meer vervallen of worden teruggevorderd?

Antwoord:

Ontbinding heeft geen terugwerkende kracht (artikel 6:269 BW). Prestaties die de Opdrachtnemer vóór de ontbinding conform de Overeenkomst heeft geleverd en die door de Opdrachtgever zijn geaccepteerd of in gebruik zijn genomen, worden in overeenstemming met het bepaalde in artikel 6:272 BW afgerekend naar de stand van uitvoering, onverminderd het recht van de Opdrachtgever op schadevergoeding en verrekening. Artikel 27 van de GIBIT 2025 blijft van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
115

Onderwerp:

Omvang SBOM – GIBIT 2025 art. 25.1–25.2; PvE eisen 17–18

Vraag:

GIBIT 2025, artikel 25.1, verlangt voor programmatuur een volledig en uitputtend overzicht van softwareonderdelen (SBOM). Omdat BEL Combinatie zelf licenties afneemt en Opdrachtnemer het technisch beheer van veel software van derden uitvoert, kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze SBOM-verplichting alleen geldt voor door Opdrachtnemer daadwerkelijk als onderdeel van de ICT-prestatie geleverde programmatuur, voor zover de noodzakelijke informatie redelijkerwijs beschikbaar en rechtmatig deelbaar is? Kan tevens worden aangegeven welk detailniveau voor eigen beheertoolsing wordt verlangd?

Antwoord:

Ja. De SBOM-verplichting uit artikel 25 van de GIBIT 2025 geldt voor programmatuur die de Opdrachtnemer als onderdeel van de ICT-Prestatie levert of in de omgeving van de Opdrachtgever installeert, zoals agents en scripts van zijn beheertoolsing. Zij geldt niet voor software die de Opdrachtgever zelf rechtstreeks heeft gelicentieerd en die de Opdrachtnemer alleen beheert. Voor eigen beheertoolsing volstaat een overzicht op componentniveau met de informatie uit artikel 25.1 onder i tot en met vii, met inachtneming van artikel 25.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Ontbinding na IE-claim – GIBIT 2025 art. 21.10

Vraag:

Artikel 21.10 van GIBIT 2025 biedt Opdrachtgever het recht tot ontbinding zodra een derde stelt dat sprake is van inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat dit recht uitsluitend wordt ingezet indien een daadwerkelijke inbreuk objectief is vastgesteld of voldoende aannemelijk is gemaakt en Opdrachtnemer deze niet binnen een redelijke hersteltermijn kan verhelpen, zodat een enkele ongefundeerde beschuldiging niet tot beëindiging van de beheerdienstverlening leidt?

Antwoord:

Artikel 21.10 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. De Opdrachtgever oefent haar bevoegdheden uit met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Dreigende IE-inbreuk – GIBIT 2025 art. 21.8

Vraag:

Artikel 21.8 van GIBIT 2025 verplicht Opdrachtnemer al bij een dreigende ontzegging van gebruiksrechten voor eigen rekening vervangende of aanvullende maatregelen te treffen. Is de Aanbestedende dienst bereid te verduidelijken dat deze verplichting bij een dreiging pas ontstaat bij een concrete, objectief onderbouwde aanspraak die betrekking heeft op een door Opdrachtnemer geleverde ICT-prestatie, en dat partijen eerst passende en proportionele herstelmaatregelen afstemmen?

Antwoord:

Artikel 21.8 van de GIBIT 2025 heeft betrekking op de ICT-Prestatie die de Opdrachtnemer levert, niet op software die de Opdrachtgever zelf rechtstreeks heeft gelicentieerd. Het artikel blijft ongewijzigd van toepassing. Bij een dreiging stemmen partijen de te nemen maatregelen in

overleg af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Vrijwaring rechten derden – GIBIT 2025 art. 21.7; PvE eis 17

Vraag:

Artikel 21.7 van GIBIT 2025 kent een brede vrijwaring voor claims wegens inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten. In deze opdracht beheert de Opdrachtnemer grotendeels door BEL zelf ingekochte software en voorzieningen van derden. Is de Aanbestedende dienst bereid deze vrijwaring te beperken tot door Opdrachtnemer zelf geleverde of ontwikkelde ICT-prestaties, met uitsluiting van claims die uitsluitend hun oorzaak vinden in door Opdrachtgever voorgeschreven en rechtstreeks gelicentieerde software van derden, en de toepasselijke aansprakelijkheidslimieten van artikel 17 hierbij te handhaven?

Antwoord:

De vrijwaring uit artikel 21.7 van de GIBIT 2025 ziet op de ICT-Prestatie die de Opdrachtnemer ter beschikking stelt. Software die de Opdrachtgever rechtstreeks heeft gelicentieerd en die de Opdrachtnemer alleen beheert, valt daar niet onder, tenzij de inbreuk is veroorzaakt door handelen van de Opdrachtnemer, zoals het installeren of configureren in strijd met de licentievoorwaarden. Artikel 17.5 onder iii blijft van toepassing. Een wijziging van de GIBIT 2025 is daarom niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

Onderwerp:

119	Overmacht derden en cyberincidenten – GIBIT 2025 art. 20.2 Vraag: GIBIT 2025, artikel 20.2, sluit onder meer problemen bij personeel en toeleveranciers uit van overmacht. In deze opdracht zijn hosting, netwerkverbindingen en diverse softwarediensten afhankelijk van door BEL rechtstreeks gecontracteerde derden. Is de Aanbestedende dienst bereid te verduidelijken dat een uitzonderlijke, aantoonbaar niet-beïnvloedbare verstoring bij zulke derden als overmacht of niet-toerekenbare omstandigheid kan gelden, mits Opdrachtnemer redelijke preventieve en continuïteitsmaatregelen heeft getroffen en zijn regierol blijft uitvoeren? Antwoord: Artikel 20 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. Een aantoonbare storing van nuts- en telecomvoorzieningen geldt al als overmacht (artikel 20.2). Voor storingen bij door de Opdrachtgever rechtstreeks gecontracteerde derden geldt voor de servicelevels het antwoord op vraag 55. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 19 okt 2026 Percelen: P1 ICT-partner
Ref.nr. 120	Onderwerp: Geheimhoudingsboete – GIBIT 2025 art. 19.6 Vraag: Artikel 19.6 van GIBIT 2025 bevat een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000 per overtreding naast het recht op vergoeding van werkelijk geleden schade, waarbij de boete op die schadevergoeding in mindering wordt gebracht. Is de Aanbestedende dienst bereid deze boete als gefixeerde schadevergoeding voor dezelfde overtreding aan te merken, zodat geen verdere schadevergoeding voor hetzelfde feitencomplex verschuldigd is, tenzij sprake is van opzet of grove schuld? Antwoord: Nee. Artikel 19.6 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. Betaalde boetes worden in mindering gebracht op de schadevergoeding. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Delen vertrouwelijke contractinformatie – GIBIT 2025 art. 19.4

Vraag:

Artikel 19.4 van GIBIT 2025 staat toe dat de inhoud van overeenkomsten wordt gedeeld met andere gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat eventuele doorgifte van vertrouwelijke prijsopbouw, securityarchitectuur, beheerprocessen en bedrijfsgevoelige informatie beperkt blijft tot hetgeen rechtmatig en noodzakelijk is, met passende geheimhoudingswaarborgen voor de ontvangers en met inachtneming van toepasselijke wettelijke openbaarmakingsplichten?

Antwoord:

Artikel 19.4 van de GIBIT 2025 staat toe dat de inhoud van de Overeenkomst als zodanig wordt gedeeld met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Overige vertrouwelijke informatie, zoals de prijsopbouw, securityarchitectuur en bedrijfsgevoelige informatie uit de Inschrijving, valt onder de geheimhouding van artikel 19.1. De Opdrachtgever neemt daarbij de Wet open overheid in acht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Verzekeringsbewijs en dekking – GIBIT 2025 art. 18.1–18.2; Bijlage 5a art. 2.3

Vraag:

GIBIT 2025, artikelen 18.1 en 18.2, koppelt de verzekering aan de aansprakelijkheidslimieten; paragraaf 4.4.1 van het Beschrijvend Document en artikel 2.3 van de conceptovereenkomst noemen specifieke minimale dekkingen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een door de verzekeringsmakelaar afgegeven actueel verzekeringscertificaat als voldoende bewijs geldt en verduidelijken hoe de gevraagde dekking wordt berekend indien de overeengekomen Jaarvergoeding tijdens de contractduur wijzigt?

Antwoord:

Ja. Een actueel verzekeringscertificaat of een verklaring van de verzekeraar of de verzekeringsmakelaar waaruit de verzekerde bedragen en de looptijd blijken, geldt als bewijs. De dekking voor beroepsaansprakelijkheid wordt berekend op basis van de Jaarvergoeding zoals gedefinieerd in het antwoord op vraag 27. Wijzigt de Jaarvergoeding, bijvoorbeeld door indexatie of een volumeaanpassing, dan past de Opdrachtnemer de dekking uiterlijk per de eerstvolgende verlenging van de polis aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
123**Onderwerp:**

Personeelsvrijwaring – GIBIT 2025 art. 17.6

Vraag:

Artikel 17.6 van GIBIT 2025 verplicht de leverancier de opdrachtgever onbeperkt te vrijwaren voor aansprakelijkheid uit belasting-, zorgverzekerings- en socialeverzekeringsverplichtingen ten aanzien van personeel. Is de Aanbestedende dienst bereid te bepalen dat ook deze contractuele vrijwaring, voor zover rechtens toelaatbaar, onder de aansprakelijkheidsmaxima van artikelen 17.3 en 17.4 valt?

Antwoord:

Nee. Artikel 17.6 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
124**Onderwerp:**

Uitzonderingen aansprakelijkheidslimiet – GIBIT 2025 art. 17.5

Vraag:

Artikel 17.5 van GIBIT 2025 maakt onder meer derdenclaims wegens letsel, aanspraken wegens intellectuele-eigendomsrechten en verhaal van toezichthoudersboetes uitzonderingen op de aansprakelijkheidsmaxima. Is de Aanbestedende dienst bereid de financiële exposure voor zover rehtens mogelijk ook in deze gevallen aan een redelijke en verzekerbare limiet te onderwerpen, met behoud van uitzonderingen die dwingendrechtelijk niet kunnen worden beperkt, en dit expliciet in de overeenkomst vast te leggen?

Antwoord:

Nee. Artikel 17.5 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Plafond overige schade – GIBIT 2025 art. 17.4; Bijlage 5a art. 2.3

Vraag:

Artikel 17.4 van GIBIT 2025 maximeert aansprakelijkheid voor overige schade op tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per kalenderjaar. Gezien de langdurige beheerdienstverlening, de door derden geleverde hosting en de vaste all-in prijs acht Inschrijver deze maxima moeilijk proportioneel en verzekeraar. Is de Aanbestedende dienst bereid de aansprakelijkheid voor overige directe schade te beperken tot maximaal eenmaal de Jaarvergoeding per kalenderjaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen, of een ander aantoonbaar verzekeraar maximum vast te stellen?

Antwoord:

Nee. Artikel 17.4 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. Voor de definitie van de Jaarvergoeding zie het antwoord op vraag 27.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Ref.nr.
126

Percelen:

P1 ICT-partner

Onderwerp:

Uitsluiting gevolgschade – GIBIT 2025 art. 17.3–17.4

Vraag:

GIBIT 2025, artikelen 17.3 en 17.4, beperken aansprakelijkheid in bedragen, maar sluiten indirecte schade of gevolgschade niet expliciet uit. Is de Aanbestedende dienst bereid de aansprakelijkheid van beide partijen te beperken tot directe schade en gevolgschade en indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, goodwillverlies en bedrijfstagnatieschade, contractueel uit te sluiten, behoudens de wettelijk niet te beperken gevallen?

Antwoord:

Nee. Artikel 17 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. Indirecte schade en gevolgschade worden niet uitgesloten; de aansprakelijkheid is in omvang beperkt door artikel 17.3 en 17.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
127

Onderwerp:

AI-verplichtingen bij beheer – GIBIT 2025 art. 13–14; PvE eisen 17–21

Vraag:

GIBIT 2025, artikelen 13 en 14, bevat verplichtingen voor de leverancier van algoritmische toepassingen en AI-systemen. De onderhavige opdracht omvat primair technisch beheer van het door BEL zelf gelicentieerde applicatie- en Microsoft-landschap en schrijft geen afzonderlijke levering of ontwikkeling van een AI-systeem voor. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze bepalingen alleen op Opdrachtnemer van toepassing zijn voor zover deze zelf een algoritmische toepassing of AI-systeem als ICT-prestatie levert of expliciet het technisch beheer daarvan is opgedragen, en niet op producten van derden die buiten zijn feitelijke beïnvloedingssfeer vallen?

Antwoord:

Ja. Artikel 13 en 14 van de GIBIT 2025 zijn alleen van toepassing voor zover de Opdrachtnemer zelf een Algoritmische toepassing of AI-systeem als onderdeel van de ICT-Prestatie levert, of als hem uitdrukkelijk het technisch beheer daarvan is opgedragen. Zij zijn niet van toepassing op producten van derden die de Opdrachtgever zelf heeft gelicentieerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

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

Betaalmomenten – GIBIT 2025 art. 11.2; Bijlage 5a art. 10.5–10.6

Vraag:

GIBIT 2025, artikel 11.2, bevat een standaardregeling voor opeisbaarheid van periodieke en eenmalige vergoedingen, terwijl de conceptovereenkomst, artikelen 10.5 en 10.6, specifieke betaalmomenten voor transitie en maandelijks beheer noemt. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de 30/65/5%-regeling uitsluitend geldt voor de transitievergoeding, dat de beheerfee maandelijks wordt gefactureerd zonder aanvullend acceptatie-inhoudingspercentage en op welk moment de afzonderlijke eenmalige vergoedingen voor nulmeting en exitplan opeisbaar worden?

Antwoord:

Ja. Zie het antwoord op vraag 28 voor de eenmalige vergoedingen en het antwoord op vraag 10 voor de vaste beheervergoeding. Op de beheervergoeding wordt geen percentage ingehouden in afwachting van acceptatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

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

Geweigerde updates – GIBIT 2025 art. 10.16; PvE eis 18

Vraag:

GIBIT 2025, artikel 10.16, geeft Opdrachtgever de mogelijkheid Updates of Upgrades te weigeren, terwijl het Programma van Eisen, eis 18, Opdrachtnemer verantwoordelijk maakt voor het updaten

van relevante applicaties in afstemming met BEL. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat aantoonbaar door Opdrachtgever geweigerde beveiligings- of functionele updates geen aan Opdrachtnemer toerekenbare SLA-tekortkoming vormen voor zover het probleem daardoor wordt veroorzaakt? En hoe worden eventuele aanvullende beheerkosten en risico's vastgesteld bij langer uitgesteld onderhoud?

Antwoord:

Ja. Weigert of stelt de Opdrachtgever een update uit, dan is een daaruit voortvloeiende onderschrijding van een servicelevel niet aan de Opdrachtnemer toe te rekenen, mits hij de Opdrachtgever vooraf schriftelijk heeft gewezen op de risico's en de gevolgen (artikel 10.16 GIBIT 2025, eis 18 en 41). Partijen leggen de gevolgen voor de servicelevels van de betreffende component vast. Het risico wordt geregistreerd als geaccepteerd restrisico en jaarlijks opnieuw beoordeeld in het strategisch overleg. Extra beheerinspanning die daaruit voortvloeit, wordt beoordeeld volgens de classificatie in eis 55.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
130

Onderwerp:

Aanvullende malus – GIBIT 2025 art. 10.12; Bijlage 7d hfdst. 10

Vraag:

In GIBIT 2025, artikel 10.12, wordt bepaald dat partijen in een verbeterplan een tijdelijke malusregeling kunnen overeenkomen, naast de reeds voorgeschreven malusregeling uit hoofdstuk 10 van Bijlage 7d en eis 108 van het Programma van Eisen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een aanvullende financiële sanctie uitsluitend na wederzijdse schriftelijke instemming kan worden ingevoerd en dat sancties voor dezelfde tekortkoming niet cumuleren met de bestaande malusregeling?

Antwoord:

Ja. Een tijdelijke malusregeling als bedoeld in artikel 10.12 van de GIBIT 2025 kan alleen bij overeenstemming tussen partijen worden ingevoerd. Een dergelijke regeling stapelt niet op de malusregeling uit hoofdstuk 10 van Bijlage 7d voor dezelfde norm over dezelfde meetperiode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Acceptatie met restpunten – GIBIT 2025 art. 9.1; Bijlage 5a art. 5.2–5.6

Vraag:

Artikel 9.1 van GIBIT 2025 staat toe Acceptatie te onthouden bij Gebreken; de conceptovereenkomst, artikelen 5.2 tot en met 5.6, verlangt bovendien een uitdrukkelijke schriftelijke acceptatie van de transitie. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat niet-kritieke restpunten die een veilige en stabiele beheerovername niet verhinderen geen reden zijn de Go-Live en acceptatie volledig te blokkeren, mits deze punten schriftelijk zijn vastgelegd met eigenaar en hersteltermijn? Is zij bereid dit expliciet in de acceptatiecriteria op te nemen?

Antwoord:

Ja. De acceptatiecriteria in het transitieplan (eis 89 en artikel 5.4) maken onderscheid tussen kritieke en niet-kritieke punten. Kritiek zijn in ieder geval punten die de continuïteit, de beveiliging of de beschikbaarheid van kritieke componenten raken. Niet-kritieke restpunten die een veilige en stabiele overname niet in de weg staan, blokkeren de go-live niet, mits zij schriftelijk zijn vastgelegd met een eigenaar en een hersteltermijn. Zij worden uiterlijk vóór de voltooid-verklaring na de Hypercare periode afgerond (artikel 5.6).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Informatieplicht en baseline – GIBIT 2025 art. 3.2–3.4; Bijlage 7a

Vraag:

Artikel 3.2 van GIBIT 2025 verlangt dat de Inschrijver zich vóór de aanbidding voldoende informeert over doelstellingen, organisatie en applicatielandschap. Bijlage 7a en de overzichten 7b/7c bevatten alleen gegevens op hoofdlijnen en vermelden dat aantallen kunnen wijzigen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke beschikbare gegevens als prijsstellingsbasis en uitgangspunt voor de risicoanalyse mogen worden gehanteerd en dat eventuele na gunning vastgestelde, materiële afwijkingen van die gegevens gezamenlijk worden beoordeeld en waar nodig volgens de overeengekomen wijzigings- en verrekenprocedure worden behandeld?

Antwoord:

De Inschrijver baseert zijn aanbieding en risicoanalyse op Bijlage 7a tot en met 7d en de Nota's van Inlichtingen. Na de ingangsdatum stelt de Opdrachtnemer de nulmeting op (eis 90). Afwijkingen die daaruit blijken, worden behandeld volgens eis 90 onder c en eis 55. Wijzigingen in volumes worden behandeld volgens het antwoord op vraag 26 en eis 61. Een algemene herbeoordeling van de prijs op basis van de nulmeting vindt niet plaats.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
133

Onderwerp:

Nummering en rangorde – Bijlage 5a art. 14.3–14.6

Vraag:

In Bijlage 5a (conceptovereenkomst), artikelen 14.3 tot en met 14.6, lijkt de opsomming van contractstukken en hun rangorde deels onbedoeld te zijn doorgenummerd. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de nummering wordt gecorrigeerd en dat de weergegeven volgorde, inclusief Programma van Eisen en Inschrijving, de beoogde contractuele rangorde is?

Antwoord:

De nummering van artikel 14.3 tot en met 14.6 wordt gecorrigeerd en de rangorde wordt vervangen door de rangorde in het antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
134

Onderwerp:

Eerste indexatie en termijn – Bijlage 5a art. 10.12 en 10.13

Vraag:

Artikel 10.13 van Bijlage 5a bepaalt dat de eerste indexatie pas mogelijk is op 1 januari van het jaar volgend op de eerste twaalf maanden van fase 2. Betekent dit bij de beoogde start van het beheer in september 2027 dat voor het eerst per 1 januari 2029 geïndexeerd kan worden? Is een eerder eerste indexatiemoment mogelijk, mede gelet op het moment van prijsindiening en de aanvraagtermijn van 1 september in artikel 10.12?

Antwoord:

Ja. Zie het antwoord op vraag 78. Artikel 10.13 blijft ongewijzigd; een eerste indexering is mogelijk per 1 januari 2029.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Welke indexatieregels gelden? – Bijlage 5a art. 10.1 en 10.11–10.13

Vraag:

Artikel 10.1 van Bijlage 5a verwijst voor indexatie naar het Programma van Eisen, terwijl volgens de Legal-beoordeling daar geen indexatieregeling is opgenomen en artikelen 10.11 tot en met 10.13 van de overeenkomst wel een regeling bevatten. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke bepalingen leidend zijn en de verwijzing in artikel 10.1 zo nodig corrigeren? Hoe verhoudt deze regeling zich tot de GIBIT 2025?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 78.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Verzuim bij implementatie – Bijlage 5a conceptovereenkomst art. 4.2

Vraag:

Artikel 4.2 van Bijlage 5a (conceptovereenkomst) schrijft afronding van de implementatie uiterlijk 1 september 2027 voor. Is de Aanbestedende dienst bereid te bepalen dat bij een aan de opdrachtnemer toerekenbare termijnoverschrijding in beginsel eerst een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn volgt voordat verzuim intreedt? Hoe worden vertragingen veroorzaakt door Opdrachtgever of diens leveranciers behandeld?

Antwoord:

Nee. De einddatum van 1 september 2027 voor de Implementatie is fataal (artikel 4.2 van de Conceptovereenkomst en artikel 4.2 van de GIBIT 2025). Bij overschrijding treedt verzuim in zonder ingebrekestelling. Vertraging die aantoonbaar is veroorzaakt door de Opdrachtgever of door een door haar ingeschakelde derde, is niet aan de Opdrachtnemer toe te rekenen, mits hij de Opdrachtgever tijdig heeft gewaarschuwd en aangemaand (artikel 7 en 9.4 GIBIT 2025).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
137

Onderwerp:

Proportionaliteit malus – PvE eis 108; Bijlage 7d hoofdstuk 10

Vraag:

Hoofdstuk 10 van Bijlage 7d en eis 108 van het PvE voorzien in een malus van 5% van de totale maandelijkse beheervergoeding per niet-behaalde norm, tot maximaal 50% per maand, naast overige rechten zoals schadevergoeding. Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe deze percentages zich verhouden tot de ernst en impact van tekortkomingen? Is zij bereid bij schadevergoeding over hetzelfde feitencomplex rekening te houden met reeds opgelegde malussen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 54. De malus geldt alleen bij structurele onderschrijding van een norm en is daarmee gekoppeld aan aanhoudende tekortkomingen, niet aan incidenten. Betaalde malussen worden in mindering gebracht op een schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming (artikel 10.13 GIBIT 2025).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Geen dubbele/cumulatieve malus – PvE eis 108; Bijlage 7d hoofdstuk 10

Vraag:

Eis 108 van Bijlage 4 en hoofdstuk 10 van Bijlage 7d beschrijven beide een malusregeling. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat dit één en dezelfde regeling betreft en dat één tekortkoming niet op grond van beide bepalingen afzonderlijk tot een malus leidt? Hoe wordt voorkomen dat één onderliggend incident dat meerdere servicenormen raakt tot een onevenredige stapeling van malussen leidt?

Antwoord:

Ja. Eis 108 en hoofdstuk 10 van Bijlage 7d beschrijven één en dezelfde regeling. Eén tekortkoming leidt niet op grond van beide bepalingen afzonderlijk tot een malus. Zie verder het antwoord op vraag 54.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Engelstalige fabrikantdocumentatie – Bijlage 4 PvE eis 13

Vraag:

Eis 13 van Bijlage 4 (Programma van Eisen) verlangt Nederlandstalige gebruikers- en beheerdocumentatie. Mag technische productdocumentatie die door de fabrikant uitsluitend in het Engels beschikbaar wordt gesteld in de oorspronkelijke Engelse taal worden aangeleverd, mits opdrachtspecifieke beheerinstructies en de leeswijzer in het Nederlands worden verstrekt?

Antwoord:

Ja. Technische productdocumentatie die de fabrikant alleen in het Engels beschikbaar stelt, mag in het Engels worden aangeleverd. Documentatie die specifiek is voor de omgeving van de

Opdrachtgever, beheerinstructies, werkinstructies voor de eerstelijns servicedesk, gebruikersdocumentatie en de leeswijzer zijn in het Nederlands. Eis 13 wordt in die zin gelezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Holdingverklaring versus 403 – Beschrijvend document § 4.7

Vraag:

Volgens § 4.7 van het Beschrijvend document moet een inschrijvende dochter- of werkmaatschappij een holdingverklaring met organogram overleggen. Accepteert de Aanbestedende dienst, voor zover uitsluitend de financiële aansprakelijkheid binnen de groep moet worden aangetoond, een geldige 403-verklaring met organogram als alternatief? Zo nee, welke aanvullende toezeggingen moet de holdingverklaring bevatten?

Antwoord:

Ja. Een geldige 403-verklaring met een organogram wordt geaccepteerd in plaats van een holdingverklaring, voor zover de Inschrijver geen beroep doet op de technische bekwaamheid van andere groepsmaatschappijen. Doet de Inschrijver een beroep op de bekwaamheid van een andere groepsmaatschappij, dan gelden de voorwaarden van paragraaf 4.7 van het Beschrijvend Document voor een beroep op een Derde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Grondslag Social Return – Beschrijvend document §§ 1.10 en 4.6; PvE eis 15

Vraag:

In het Beschrijvend document (§§ 1.10 en 4.6) en het Programma van Eisen (eis 15) is de SROI-verplichting bepaald op 3% van de totale opdrachtwaarde. Kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe bij deze grondslag rekening is gehouden met het aandeel arbeidskosten tegenover eventuele licentie-, leverings- en overige doorbelaste kosten? Is zij bereid voor aantoonbaar arbeidsextensieve onderdelen de arbeidscomponent als berekeningsgrondslag te hanteren?

Antwoord:

Nee. De grondslag is de gefactureerde opdrachtwaarde; zie het antwoord op vraag 48. De Opdrachtnemer levert geen licenties of hardware (eis 17, 21 en 42), waardoor de gefactureerde waarde in deze Opdracht vrijwel geheel uit dienstverlening bestaat. Een afzonderlijke grondslag voor een arbeidscomponent wordt niet gehanteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Ingang overeenkomst en transitie – Beschrijvend document § 1.8; Bijlage 5a art. 3 en 4.2

Vraag:

Het Beschrijvend document (§ 1.8) noemt 1 september 2027 als ingangsdatum van de overeenkomst, terwijl de migratie vóór die datum moet zijn afgerond. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de overeenkomst voor de transitie en implementatie al vóór 1 september 2027 in werking treedt en dat 1 september 2027 de datum van beheerovername is? Kan tevens de contractuele startdatum van fase 1 worden aangegeven?

Antwoord:

Ja. De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening; vanaf dat moment loopt Fase 1 (transitie en implementatie). Fase 2 en de beheerovername gaan in op 1 september 2027 (zie het antwoord op vraag 30). De 'ingsangsdatum van de Overeenkomst' in paragraaf 1.8 van het Beschrijvend Document en in het Programma van Eisen betekent de start van Fase 2. De verwachte datum van ondertekening volgt uit de planning in paragraaf 2.2, zoals gewijzigd in deze Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Marktconformiteitsbenchmark – Beschrijvend document § 1.4.5

Vraag:

In § 1.4.5 van het Beschrijvend document wordt bepaald dat bij een significante afwijking uit een benchmark de dienstverlening en tarieven worden aangepast. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de benchmark berust op objectief vergelijkbare dienstverlening (scope, complexiteit, volumes en contractvoorwaarden), meerdere representatieve marktpartijen en een vooraf vastgestelde bandbreedte voor een significante afwijking? Kan tevens worden aangegeven wie de kosten van het onderzoek draagt?

Antwoord:

"Paragraaf 1.4.5 wordt hiermee aangevuld en, voor zover daarmee in strijd, gewijzigd.

door een onafhankelijk bureau, aangewezen door de partij die de benchmark initieert, na overleg met de andere partij;
niet eerder dan in het tweede jaar na de start van Fase 2 en ten hoogste eenmaal per jaar;
op basis van objectief vergelijkbare dienstverlening qua scope, complexiteit, servicelevels en contractvoorwaarden, met ten minste drie representatieve referentiecontracten. De vergelijking vindt plaats per eenheid (per gebruiker, device of server), op basis van de dan geldende prijzen na volume-aanpassing (eis 6) en indexatie;
van een significante afwijking is sprake als de prijs van de Opdrachtnemer meer dan 10% hoger ligt dan de mediaan van de vergelijkingsgroep. De prijs wordt dan verlaagd tot de mediaan plus 10%;
een benchmark leidt niet tot een verhoging van prijzen of tarieven;
de kosten komen voor rekening van de partij die de benchmark initieert;
de andere partij krijgt het conceptrapport ter reactie voordat het wordt vastgesteld.

Een aanpassing wordt vastgelegd in een schriftelijke wijziging van de Overeenkomst (zie het antwoord op vraag 5). Paragraaf 1.4.5 wordt hiermee aangevuld."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Servicedesk

Vraag:

Eis 56, Kan opdrachtgever bevestigen dat bij aanvang van de transitie een actuele en volledige CMDB aan Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld?

Antwoord:

Nee. De Opdrachtgever stelt bij aanvang van de transitie de beschikbare configuratiegegevens uit TOPdesk en de documentatie van de huidige leverancier ter beschikking. De Aanbestedende dienst garandeert niet dat deze actueel en volledig zijn. Het vaststellen van de feitelijke configuratie is onderdeel van de transitie en de nulmeting (eis 90); de nulmeting vormt de Baseline.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
145

Onderwerp:

Sevicedesk

Vraag:

Eis 56, Kan opdrachtgever bevestigen dat de beheerhandelingen rond licentiemutaties zijn inbegrepen, maar dat de aanschafkosten van aanvullende licenties en apparatuur geen onderdeel is van deze overeenkomst.

Antwoord:

Ja. Licentie-, account- en autorisatiemutaties zijn inbegrepen in de vaste tarieven (eis 56 onder d). De aanschaf van licenties en apparatuur ligt bij de Opdrachtgever en valt buiten de Overeenkomst (eis 17, 21 en 42 en paragraaf 1.4.3 Beschrijvend Document).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
146

Onderwerp:
onderaannemers

Vraag:

"In paragraaf 4.4.3 van het Beschrijvend Document en eis 74 van het Programma van Eisen is bepaald dat bij inschrijving met onderaannemers alle betrokken partijen aan de genoemde certificerings- en assurance-eisen moeten voldoen.

Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of deze verplichting ook geldt voor onderaannemers die uitsluitend een afgebakend, specialistisch onderdeel van de opdracht uitvoeren en op wier geschiktheidseisen de Inschrijver geen beroep doet?

Of volstaat het in die situatie dat de hoofdaannemer aan de gestelde certificerings- en assurance-eisen voldoet en de naleving van de relevante kwaliteits- en beveiligingsnormen door de onderaannemer aantoonbaar borgt?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 68.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
147

Onderwerp:
Transitie

Vraag:

Mag de gevraagde planning apart worden bijgevoegd op A3 formaat?

Antwoord:

Ja. De planning mag op één pagina A3 worden bijgevoegd. Een pagina A3 telt als twee pagina's A4 voor het maximum van het betreffende subcriterium (paragraaf 5.3).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
148

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Onderwerp:

Transitie en exit

Vraag:

Kan opdrachtgever tevens bevestigen dat werkzaamheden die op basis van de aanbestedingsstukken redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en buiten de overeengekomen reguliere dienstverlening vallen, na de nulmeting gezamenlijk worden beoordeeld en, conform eis 55, als afzonderlijk Project kunnen worden uitgevoerd, waarbij partijen vooraf afspraken maken over scope, planning en vergoeding?

Antwoord:

Ja. Zie het antwoord op vraag 50. Werkzaamheden die uit de nulmeting voortvloeien, worden geclassificeerd volgens eis 55 en eis 90 onder c. Werkzaamheden die als Project worden aangemerkt, worden vooraf geoffreerd en alleen uitgevoerd na schriftelijke opdracht (eis 59).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
149

Onderwerp:

Transitie en exit

Vraag:

Eis 90 bepaalt dat de nulmeting en het verbeterplan zijn inbegrepen in de eenmalige transitie- en implementatiekosten. De aard en omvang van eventuele herstel- en verbeterwerkzaamheden worden echter pas na uitvoering van de nulmeting duidelijk en zijn op basis van de beschikbare informatie niet volledig te bepalen of te begroten.

Kan opdrachtgever bevestigen dat het opstellen en valideren van de nulmeting en het opstellen van het verbeterplan zijn inbegrepen, maar dat daarmee niet automatisch alle daaruit voortvloeiende herstel- en verbeterwerkzaamheden zijn inbegrepen?

Antwoord:

Ja. Zie het antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
150**Onderwerp:**

Aanvullende overleggen

Vraag:

Bijlage 7d (hoofdstukken 11 en 12) beschrijft de vaste overlegstructuur en de maandelijkse rapportages. Verwacht BEL daarnaast structurele aanvullende overleggen, en zo ja, in welke frequentie?

Antwoord:

Naast de overlegstructuur in hoofdstuk 11 van Bijlage 7d zijn geen vaste aanvullende overleggen voorgeschreven. Tijdens de transitie gelden de overleggen uit het transitieplan. Daarnaast kan een afzonderlijk wijzigingenoverleg worden ingericht conform het DAP (hoofdstuk 7 Bijlage 7d), en kunnen partijen in onderling overleg aanvullende overleggen afspreken; de invulling wordt in het DAP vastgelegd (hoofdstuk 11). Bij escalaties en crises vindt overleg plaats wanneer dat nodig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
151**Onderwerp:**

Lopende projecten bij overname

Vraag:

Bijlage 7a (§ 13) noemt onder meer de overgang naar het GGI-Netwerk, wifi-vervanging, het onder beheer brengen van mobiele telefoons en SaaS-migraties. Welke van deze trajecten lopen naar verwachting nog op 1 september 2027? Wie rondt die af en worden eventuele resterende implementatiewerkzaamheden als onderdeel van de transitie of als afzonderlijke opdracht

beschouwd?

Antwoord:

"Naar verwachting lopen alle trajecten uit Bijlage 7a, paragraaf 13, op 1 september 2027 nog geheel of gedeeltelijk. Voor de afronding geldt het volgende.

Opnieuw inrichten van de applicatiedistributie. Dit maakt deel uit van de transitie en wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd (Bijlage 7a, paragraaf 4; Prijzenblad, Blok C).

Opnemen van de mobiele telefoons in het Mobile Device Management. Dit is een Project (zie het antwoord op vraag 26).

Vervanging van de switches. Dit is een Project (Bijlage 7a, paragraaf 7).

Vervanging van de wifi-omgeving. Zie het antwoord op vraag 169.

Verwijderen van servers van uitgefaseerde applicaties. Dit wordt als wijziging uitgevoerd zodra de Opdrachtgever daartoe besluit (Bijlage 7a, paragraaf 5).

Migratie van GEMNET naar het GGI-Netwerk, migratie van applicaties en serverfuncties naar cloud- en SaaS-diensten, verbetering van de servicemanagementprocessen en de inrichting van TOPdesk, en de herinrichting van de locatie Eemnes. Deze trajecten staan onder regie van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer levert daaraan zijn bijdrage vanuit het technisch beheer.

Werkzaamheden die op of na de ingangsdatum voor deze trajecten nodig zijn, worden geclassificeerd volgens eis 55. Dat geldt niet voor werkzaamheden die hierboven al als transitie of als Project zijn aangemerkt. Wat vóór de ingangsdatum wordt afgerond, voeren de Opdrachtgever, de huidige leverancier of de betrokken derde uit. Het resultaat wordt als onderdeel van de Baseline overgenomen. Met uitzondering van de applicatiedistributie maken de lopende trajecten geen deel uit van de transitie."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
152

Onderwerp:

Hypercare en start beheervergoeding

Vraag:

In de conceptovereenkomst (bijlage 5a, artikelen 3.1 en 5.5-5.6) start na go-live vier weken hypercare, terwijl fase 2 volgens artikel 5.6 pas na afronding daarvan begint. Vanaf welk moment mag de reguliere beheervergoeding worden gefactureerd? Welke aanvullende eerstelijns- en tweedelijns capaciteit en bereikbaarheid worden tijdens hypercare verwacht, en is aanwezigheid op locatie nodig?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 30 voor het moment van facturatie van de beheervergoeding en het antwoord op vraag 20 voor de ondersteuning tijdens de Hypercare periode. Aanwezigheid op

locatie is niet voorgeschreven; de Inschrijver beschrijft de invulling in G1.2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Acceptatiecriteria bij go-live

Vraag:

De conceptovereenkomst (bijlage 5a, artikel 5.4) bepaalt dat de acceptatiecriteria in het nog op te stellen Implementatie- en Transitieplan worden vastgelegd. Welke minimale criteria gelden bij de go-live van 1 september 2027, en hoe wordt omgegaan met openstaande restpunten die afhankelijk zijn van BEL of andere leveranciers?

Antwoord:

De acceptatiecriteria worden vastgelegd in het transitieplan (eis 89 en artikel 5.4). Voor de go-live gelden in ieder geval als minimale criteria: het beheer van alle componenten in de Baseline is overgenomen; de beheerrechten van de huidige leverancier zijn ingetrokken en vervangen; monitoring, back-upbewaking en patchbeheer zijn operationeel; de koppeling met TOPdesk werkt; de storingsdienst en het nood- en escalatienummer zijn bereikbaar; het ServicePunt is opgeleid volgens het plan uit G1.3; en de SLA en het DAP zijn vastgesteld (eis 65 en 67). Voor restpunten die afhankelijk zijn van de Opdrachtgever of andere leveranciers zie het antwoord op vraag 131 en 53.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
154

Onderwerp:

Technische TOPdesk-koppeling

Vraag:

Bijlage 7a (§ 11) vermeldt dat BEL TOPdesk gebruikt; bijlage 7d (hoofdstuk 9) wijst TOPdesk aan als leidend systeem voor configuratiegegevens. Welke TOPdesk-versie en API-/integratiefaciliteiten stelt BEL beschikbaar voor de vereiste tweezijdige koppeling? En voor wiens rekening komen eventuele aanvullende integratielicenties?

Antwoord:

De Opdrachtgever gebruikt de meest actuele versie van TOPdesk Engaged as a Service. Voor de koppeling gaan we met elkaar in overleg welke API ter beschikking kan worden gesteld. Eventuele licenties aan de kant van TOPdesk komen voor rekening van de Opdrachtgever. Licenties en ontwikkeling aan de kant van de servicemanagementapplicatie van de Opdrachtnemer, en het tot stand brengen en in stand houden van de koppeling, komen voor rekening van de Opdrachtnemer (eis 48 en 105).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
155

Onderwerp:

Herstel bij afhankelijkheid derden

Vraag:

Bijlage 7a (§ 9) bepaalt dat Interconnect de serverback-ups uitvoert en dat de ICT-partner de bewaking en restores regisseert. Hoe wordt de herstelverantwoordelijkheid beoordeeld wanneer een vastgelegde RTO of RPO door een tekortkoming van de hostingpartij of een applicatieleverancier niet wordt gehaald?

Antwoord:

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bewaking en controle van de back-ups, het uitvoeren of laten uitvoeren van restores en de regie op de hostingpartij en applicatieleveranciers (Bijlage 7a, paragraaf 7, 8 en 12). Wordt een RTO of RPO niet gehaald door een aantoonbare tekortkoming van de hostingpartij of een door de Opdrachtgever gecontracteerde applicatieleverancier, dan is dat niet aan de Opdrachtnemer toe te rekenen, mits hij zijn bewakings- en regietaken heeft uitgevoerd en tijdig heeft gesignaleerd. Zie ook het antwoord op vraag 25 en 55.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
156

Onderwerp:

Securitymeldingen buiten kantooruren

Vraag:

Bijlage 7a (§ 10) beschrijft onder meer een managed firewall bij de hostingpartij. Het Programma van Eisen verlangt 24/7-monitoring van de ICT-omgeving. Wie ontvangt en beoordeelt buiten kantooruren de securitymeldingen uit deze en andere bestaande beveiligingsvoorzieningen? Welke bevoegdheden krijgt de ICT-partner om bij een ernstig incident direct maatregelen te treffen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31 en 58. De Opdrachtnemer ontvangt en beoordeelt ook buiten kantooruren de beveiligingsmeldingen uit de door hem beheerde omgeving en de door de hostingpartij doorgezette meldingen. Hij heeft bij een beveiligingsincident met prioriteit 1 het mandaat om direct accounts te blokkeren, devices te isoleren en netwerkverkeer te blokkeren, met directe melding aan de Opdrachtgever. Maatregelen op de perimeterfirewall laat hij uitvoeren door de hostingpartij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
157

Onderwerp:

Herijking bij meer wijzigingen

Vraag:

Volgens bijlage 4 (Programma van Eisen, eis 61) leidt een langdurige afwijking van het verwachte aantal niet-standaardwijzigingen alleen tot overleg over de vaste vergoeding. Is BEL bereid een concreet herijkingsmechanisme af te spreken wanneer dit volume structureel hoger ligt, zodat de aanvullende beheerinspanning ook in de vergoeding kan worden verwerkt?

Antwoord:

Nee. Eis 61 blijft ongewijzigd: bij een afwijking van meer dan 25% gedurende twee opeenvolgende kwartalen treden partijen in overleg, en een aanpassing van de vaste vergoeding komt alleen tot stand door een schriftelijke wijziging van de Overeenkomst. Voor volumes van gebruikers, devices

en servers zie het antwoord op vraag 26.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
158

Onderwerp:

Inzicht in tweedelijnsmeldingen

Vraag:

Bijlage 7a (§ 11) geeft de meldingsaantallen over september 2025 tot en met augustus 2026, maar niet de verdeling naar technisch domein of behandelinspanning. Kan BEL, voor zover deze informatie in TOPdesk beschikbaar is, een overzicht geven van de aan de tweede lijn overgedragen meldingen per categorie, oplosgroep en eventuele afhandeltijd?

Antwoord:

Als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen is een overzicht opgenomen van de in de periode september 2025 tot en met augustus 2026 aan de tweede lijn overgedragen meldingen per categorie. Een uitsplitsing naar afhandeltijd is niet beschikbaar. Zoals vermeld in Bijlage 7a, paragraaf 11, zijn de gegevens beperkt representatief, omdat prioriteit en derdelijns werk in de huidige inrichting niet consequent zijn vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
159

Onderwerp:

Start van SLA-termijnen

Vraag:

Bijlage 7d (hoofdstuk 6) bepaalt dat de eerstelijns servicedesk incidenten registreert en zo nodig

doorzet naar de tweede lijn. Begint de reactie- en hersteltijd voor de ICT-partner bij de eerste registratie door BEL of bij de overdracht aan de tweede lijn? En hoe worden aantoonbare wachttijden op derden en wijzigingen van de incidentprioriteit in de SLA-meting verwerkt?

Antwoord:

De reactie- en hersteltijd gaan in op het moment dat de melding door de eerstelijns servicedesk aan de Opdrachtnemer is overgedragen via de koppeling of het nood- of storingsnummer, en bij een door de Opdrachtnemer zelf gedetecteerde verstoring op het moment van detectie. Bij een wijziging van de prioriteit geldt de norm van de nieuwe prioriteit vanaf het moment van wijziging. Voor wachttijden op de Opdrachtgever of derden zie het antwoord op vraag 55. Voor de meting van de beschikbaarheid blijft hoofdstuk 4 van Bijlage 7d gelden (vanaf de registratie van het P1-incident). Bijlage 7d wordt hiermee aangevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
160

Onderwerp:

Taakverdeling met hostingpartij

Vraag:

In bijlage 7a (§ 7 en § 9) vallen hosting, internetontsluiting en de serverback-up onder bestaande contracten met derden, terwijl de ICT-partner onderdelen van de infrastructuur moet beheren en monitoren. Kunt u éénduidig aangeven welke technische beheerlagen bij Interconnect blijven, met name virtualisatie, storage, perimeterfirewall en WAN, en welke bij de ICT-partner liggen?

Antwoord:

"De grens tussen de hostingpartij en de Opdrachtnemer ligt bij de virtuele machine.

Hostingpartij: de datacenters en de uitwijklocatie, de fysieke servers, het virtualisatieplatform en de storage-infrastructuur, de managed perimeterfirewall, de internetontsluiting en de glasvezelverbindingen naar de locaties, en de uitvoering van de server-back-up naar disk en tape en van restores daaruit.

Opdrachtnemer:

de virtuele servers (besturingssysteem en de software die erop draait), de databases en de Remote Desktop-omgeving;
de applicatiefirewall (Sophos, virtueel), die nu door de huidige leverancier wordt beheerd;
het beheer van capaciteit en performance binnen de toegewezen resources;
het LAN en de wifi;
de bewaking van de WAN- en internetverbindingen;
de bewaking en controle van de back-ups, het aanvragen en controleren van restores bij de hostingpartij, en de regie op de hostingpartij.

De huurlijn van Laren (Ziggo) valt onder een contract van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer bewaakt deze verbinding en voert de regie (eis 33 en 35)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
161

Onderwerp:

P2-incidenten buiten piekuren

Vraag:

Bijlage 7d (§ 2.2 en hoofdstuk 6, tabel 2) voorziet in een storingsdienst voor P1- en P2-incidenten buiten piekuren. Voor P2 noemt de tabel echter alleen piekuren als servicevenster. Geldt buiten piekuren voor P2 alleen de verplichting bereikbaar te zijn en de melding te beoordelen, of lopen de reactie- en hersteltijden dan ook door?

Antwoord:

Buiten de Piekuren is de Opdrachtnemer voor meldingen met prioriteit 2 bereikbaar via de storingsdienst. Hij registreert en beoordeelt de melding en pakt deze op als dat nodig is om escalatie naar prioriteit 1 te voorkomen. De reactie- en hersteltijden voor P2 lopen alleen binnen de Piekuren (tabel 2 Bijlage 7d).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
162

Onderwerp:

Malus en meetperioden

Vraag:

In bijlage 7d (hoofdstukken 6 en 10) worden reactie- en hersteltijden per kwartaal beoordeeld, terwijl bij structurele overschrijding een maandelijks malus kan gelden. Welke normen vallen precies onder de malus en hoe wordt een maandelijks overschrijding vastgesteld bij een kwartaal-KPI? Worden overschrijdingen die aantoonbaar door BEL Combinatie of een andere leverancier zijn veroorzaakt hierbij buiten beschouwing gelaten?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 54 voor de normen en de meetperioden, en het antwoord op vraag 55 voor overschrijdingen die zijn veroorzaakt door de Opdrachtgever of een andere leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
163

Onderwerp:

Verplichte BIO2/CBW-analyse bij inschrijving

Vraag:

In paragraaf '9. Informatiebeveiliging', eis 77, van document 'Bijlage 4 – Programma van Eisen' wordt aangegeven dat de Opdrachtnemer als onderdeel van de aanbesteding een analyse van de BIO2/CBW-normen in relatie tot de aangeboden dienstverlening moet aanleveren. In paragraaf 4.1 van het Beschrijvend Document wordt deze analyse niet afzonderlijk genoemd bij de in te dienen documenten. Kan de Opdrachtgever bevestigen of deze analyse nog niet bij inschrijving moet worden ingediend. Mocht dit anders zijn dan vernemen wij graag welke minimale inhoud, voorgeschreven structuur en eventuele pagina- of woordlimiet hiervoor gelden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 82. De analyse hoeft niet bij de Inschrijving te worden ingediend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
164

Onderwerp:

Beschikbaarheid en verantwoordelijkheid uitwijkvoorziening

Vraag:

In paragraaf 7 van document 'Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving' staat dat de bestaande volledige uitwijkomgeving bij Interconnect wordt gecontinueerd. In eis 94 van document 'Bijlage 4 – Programma van Eisen' wordt echter voorgeschreven dat de Opdrachtnemer over een uitwijkvoorziening beschikt. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat hiermee de bestaande uitwijkvoorziening van Interconnect wordt bedoeld en dat de nieuwe Opdrachtnemer geen aanvullende fysieke of cloudgebaseerde uitwijkvoorziening hoeft te leveren? Tevens vernemen wij graag welke werkzaamheden Interconnect uitvoert tijdens de jaarlijks verplichte uitwijktest en welke werkzaamheden bij de nieuwe Opdrachtnemer liggen.

Antwoord:

Ja. Zie het antwoord op vraag 71. De Opdrachtnemer hoeft geen aanvullende fysieke of cloudgebaseerde uitwijkvoorziening te leveren. Bij de jaarlijkse uitwijktest (eis 95) voert de hostingpartij de failover op infrastructuurniveau uit. De Opdrachtnemer bereidt de test voor, coördineert deze, controleert de werking van servers, applicaties en koppelingen na de failover en de terugkeer, en stelt de testrapportage op, in samenwerking met de functioneel beheerders van de Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
165

Onderwerp:

Verwerking persoonsgegevens binnen de EER

Vraag:

In paragraaf '9. Informatiebeveiliging', eis 76, van document 'Bijlage 4 – Programma van Eisen' wordt bepaald dat alle verwerking van persoonsgegevens binnen de EER moet plaatsvinden. Artikel 4.3 van document 'Bijlage D – VNG Verwerkersovereenkomst' staat verwerking buiten de EER onder bepaalde AVG-voorwaarden wel toe. Kan de Opdrachtgever verduidelijken welke bepaling van toepassing is en of ondersteunende verwerkingen door cloudleveranciers buiten de EER zijn toegestaan wanneer deze plaatsvinden overeenkomstig de toepasselijke AVG-bepalingen en passende waarborgen?

Antwoord:

Eis 76 is van toepassing en gaat voor op artikel 4.3 van de Verwerkersovereenkomst (zie de rangorde in het antwoord op vraag 34). Alle verwerking van persoonsgegevens door de Opdrachtnemer en zijn subverwerkers vindt plaats binnen de EER, inclusief ondersteunende

verwerkingen en toegang op afstand door personeel. Verwerking buiten de EER is niet toegestaan, ook niet op basis van artikel 45 of 46 AVG. Diensten die de Opdrachtgever zelf rechtstreeks afneemt, zoals Microsoft 365, vallen onder de contracten van de Opdrachtgever en niet onder deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
166

Onderwerp:

Microsoft Solutions Partner-designations

Vraag:

"n paragraaf 4.4.4 van het Beschrijvend Document worden Microsoft Cloud Partner-designations genoemd "zoals Modern Work, Security, Infrastructure en Data & AI". Microsoft hanteert inmiddels drie overkoepelende Solutions Partner-badges: AI Business Solutions, Security en Cloud & AI Platforms. De afzonderlijke kwalificatieroutes blijven daaronder bestaan, waarbij één behaalde route al recht kan geven op de bijbehorende badge.

Kan de Opdrachtgever verduidelijken of de eis betrekking heeft op de drie overkoepelende badges of op het afzonderlijk behaald hebben van alle vier in paragraaf 4.4.4 genoemde kwalificatieroutes? Welke bewijsstukken worden hiervoor geaccepteerd, mede gezien het feit dat een overkoepelende badge niet alle onderliggende kwalificaties aantoont?"

Antwoord:

"Zie ook het antwoord op vraag 66. De eis heeft betrekking op de onderliggende designations, niet op de overkoepelende badges. Cumulatief vereist zijn de Solutions Partner-designations Modern Work, Security en Infrastructure (Azure).

Een overkoepelende badge (AI Business Solutions of Cloud & AI Platforms) wordt geaccepteerd als uit Microsoft Partner Center blijkt dat deze is behaald via de kwalificatieroute Modern Work respectievelijk Infrastructure (Azure). Een badge die via een andere kwalificatieroute is behaald, volstaat niet. Het gaat dan bijvoorbeeld om Business Applications, Data & AI of Digital & App Innovation. Wijzigt Microsoft de designations of kwalificatieroutes, dan geldt de designation of route die Microsoft uitdrukkelijk als opvolger aanwijst.

Als bewijs geldt een actuele uitdraai of schermafbeelding uit Microsoft Partner Center. Daaruit blijken per designation de behaalde kwalificatieroute en de naam van de Inschrijver of de Derde op wie een beroep wordt gedaan. Het bewijs toont aan dat de designations op de sluitingsdatum aanwezig zijn. Het wordt bij de Inschrijving gevoegd (tabel 4.1, nr. 9). Het openbare partnerprofiel is alleen voldoende als daaruit de kwalificatieroute blijkt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
167**Onderwerp:**

Jaarlijkse TPM's en beveiligingsonderzoeken

Vraag:

In paragraaf '9. Informatiebeveiliging', eisen 78 en 79, van document 'Bijlage 4 – Programma van Eisen' wordt voorgeschreven dat jaarlijks Third Party Memoranda en penetratietesten worden aangeleverd. Kan de Opdrachtgever verduidelijken welke systemen, diensten en technische componenten binnen de scope van deze onderzoeken moeten vallen en of de onderzoeken door een onafhankelijke externe partij moeten worden uitgevoerd? Kan tevens worden aangegeven in hoeverre systemen van de hostingpartij en externe applicatieleveranciers in de onderzoeksverplichtingen van de nieuwe Opdrachtnemer zijn inbegrepen?

Antwoord:

"Zie het antwoord op vraag 56 voor de scope, de eisen aan de uitvoerder en de frequentie.

Onafhankelijkheid. Beide onderzoeken worden uitgevoerd door een onafhankelijke externe partij. Het Third Party Memorandum (eis 78) wordt afgegeven door een onafhankelijke register EDP-auditor (RE). De penetratietest (eis 79) wordt uitgevoerd door een partij met het CCV-keurmerk Pentesten.

Scope. De onderzoeken omvatten de interne processen en de eigen beheeromgeving van de Opdrachtnemer, plus alle door hem beheerde componenten in de omgeving van de Opdrachtgever. Daaronder vallen ook de servers waarop applicaties van externe leveranciers draaien (type Local/VPC in Bijlage 7b), voor zover de Opdrachtnemer die beheert.

Buiten scope. Systemen van de hostingpartij en SaaS-diensten van derden vallen buiten de scope, met uitzondering van de koppelingen en de toegang aan de kant van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de beveiligingsonderzoeken van die derden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
168

Onderwerp:

Berekening vergoeding bij volumewijzigingen

Vraag:

In paragraaf 1.4.4 van document 'Beschrijvend Document ICT-partner' wordt aangegeven dat de omgevingsbeschrijving de basis vormt voor de prijsstelling. In eis 6 van het Programma van Eisen staat dat de prijs bij stijgende of dalende volumes evenredig mee verandert. Het Prijzenblad bevat echter uitsluitend vaste maandprijzen per dienstencomponent. Kan de Opdrachtgever verduidelijken op basis van welke meeteenheden de vergoeding per dienstencomponent wordt aangepast en welke aantallen als uitgangspunt voor deze berekening gelden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 26.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
169

Onderwerp:

Nieuwe WIFI omgeving

Vraag:

In paragraaf 7 van document 'Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving' wordt aangegeven dat de wifi-omgeving uit circa 49 accesspoints bestaat en dat een vervangingstraject loopt. In Bijlage 7c zijn fabrikant en type van de nieuwe apparatuur nog niet vermeld. Kan de Opdrachtgever aangeven welk merk en type accesspoints en welke beheer- of controlleroplossing na de vervanging worden toegepast? Tevens vernemen wij graag of de vervanging volledig vóór de inbeheername is afgerond en welke bestaande licenties en supportcontracten worden overgedragen.

Antwoord:

Het vervangingstraject loopt; merk, type en beheeroplossing zijn nog niet gekozen. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer zodra de keuze is gemaakt. De planning van de afronding is nog niet bekend. Het beheer van de wifi-omgeving valt vanaf de ingangsdatum binnen de Opdracht (Bijlage 7a, paragraaf 7). Licenties en supportcontracten worden op naam van de Opdrachtgever afgesloten (eis 17 en 92 onder a). Werkzaamheden voor de vervanging na de ingangsdatum worden geclassificeerd volgens eis 55.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
170

Onderwerp:

Verantwoordelijkheden technisch applicatiebeheer

Vraag:

In paragraaf 8 van document 'Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving' wordt aangegeven dat een deel van de applicaties door externe leveranciers wordt gehost en beheerd. Bijlage 7b bevat een overzicht van applicaties en hostingvormen, maar maakt niet in alle gevallen duidelijk welke partij verantwoordelijk is voor technisch applicatiebeheer en updates. Kan de Opdrachtgever deze verantwoordelijkheidsverdeling verduidelijken voor de lokaal geïnstalleerde applicaties en de applicaties die als VPC zijn aangeduid, zodat inzichtelijk voor welke applicaties inschrijver het technisch beheer moet uitvoeren?

Antwoord:

De Opdrachtnemer voert het technisch beheer uit van alle applicaties met type 'Local' of 'VPC' in Bijlage 7b: installatie, distributie, updates, het beheer van de onderliggende servers en databases, koppelingen binnen de beheerde infrastructuur en de tweede- en derdelijns ondersteuning, met regie richting de applicatieleverancier. Uitgezonderd is het technisch beheer dat contractueel bij de applicatieleverancier is belegd (eis 18). Voor applicaties met type 'SaaS' of 'Cloud' voert de Opdrachtnemer de regie en het technisch beheer aan de kant van de Opdrachtgever uit (clients, toegang, koppelingen), niet het applicatiebeheer bij de leverancier (Bijlage 7a, paragraaf 8). Functioneel beheer blijft bij de Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
171

Onderwerp:

Feitelijke migratiewerkzaamheden en kennisoverdracht

Vraag:

In paragraaf 1.4.2 van document 'Beschrijvend Document ICT-partner' wordt uitgegaan van een

één-op-één-overname van de bestaande ICT-omgeving, terwijl eis 2 van het Programma van Eisen een lift-and-shiftmigratie voorschrijft. Aangezien de hosting bij Interconnect wordt gecontinueerd, kan de Opdrachtgever specificeren welke onderdelen daadwerkelijk technisch gemigreerd moeten worden en welke uitsluitend operationeel in beheer worden genomen? Kan tevens worden aangegeven welke kennisoverdracht, technische documentatie (High Level Design en Low Level Design) en ondersteuning door de huidige leverancier tijdens de transitie beschikbaar worden gesteld?

Antwoord:

"Zie het antwoord op vraag 52. Daarin staat dat er geen technische migratie plaatsvindt en dat alle onderdelen in de bestaande inrichting in beheer worden genomen. De enige uitzondering is de herinrichting van de applicatiedistributie. Ook staat daar hoe eis 2, paragraaf 1.8 en 5.5.1 van het Beschrijvend Document en artikel 5.1 en 5.2 van de Conceptovereenkomst worden gelezen.

De Opdrachtgever maakt met de huidige leverancier afspraken over diens medewerking aan de overdracht, waaronder kennisoverdrachtsessies. Deze sessies worden in het transitieplan gepland. De Opdrachtgever stelt de beschikbare documentatie ter beschikking, waaronder architectuurplaten, netwerkdocumentatie en de configuratiegegevens in TOPdesk. Afzonderlijke High Level en Low Level Designs zijn niet als zodanig beschikbaar. De Aanbestedende dienst garandeert niet dat de documentatie actueel en volledig is. Het vaststellen van de feitelijke situatie maakt deel uit van de transitie en de nulmeting."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
172

Onderwerp:

Verantwoordelijkheden voor back-up en restore

Vraag:

In paragraaf 9 van document 'Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving' wordt aangegeven dat de serverback-ups met Veeam door hostingpartij Interconnect worden uitgevoerd en dat de nieuwe Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de bewaking, controle, restores en de regie over periodieke restoretesten. Kan de Opdrachtgever aangeven welke toegangs- en beheerrechten de nieuwe Opdrachtnemer hiervoor krijgt en welke SLA-afspraken met Interconnect gelden ten aanzien van back-up en restore? Tevens vernemen wij graag welke beheerrechten beschikbaar worden gesteld en of de overeengekomen RTO- en RPO-verplichtingen afhankelijk zijn van de prestaties en contractuele verplichtingen van Interconnect?

Antwoord:

"Restores uit de server-back-up worden uitgevoerd door de hostingpartij, op verzoek van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer krijgt van de Opdrachtgever de rechten en het mandaat die nodig zijn om de back-ups te bewaken, restores op server-, applicatie- en bestandsniveau aan te vragen en te controleren, en de regie te voeren op de hostingpartij en op de periodieke

restoretest. Hij krijgt ook inzage in de back-uprapportages van de hostingpartij. Hoe de toegang technisch wordt ingericht, wordt in de transitie met de hostingpartij afgesproken.

De frequentie en retentie van de server-back-up staan in Bijlage 7a, paragraaf 9. De overige afspraken met de hostingpartij over back-up, restore en uitwijk stelt de Opdrachtgever in de transitie ter beschikking.

De RTO en RPO uit eis 102 zijn, voor zover het de server-back-up en de uitwijk betreft, afhankelijk van de prestaties van de hostingpartij. Zie het antwoord op vraag 25 en 155."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
173

Onderwerp:

Gebruikte back-upapplicaties

Vraag:

In paragraaf 9 van document 'Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving' wordt aangegeven dat voor serverback-ups gebruik wordt gemaakt van Veeam en dat voor Microsoft 365 een afzonderlijke back-upvoorziening bestaat. Niet wordt vermeld welke applicatie voor de Microsoft 365-back-ups wordt gebruikt. Kan de Opdrachtgever aangeven welk back-upproduct, inclusief leverancier en versie, hiervoor wordt ingezet en waar de back-upgegevens worden opgeslagen? Kan tevens worden toegelicht of de nieuwe Opdrachtnemer verplicht is de bestaande oplossing over te nemen of de mogelijkheid heeft een eigen back-upoplossing voor Microsoft 365 in te zetten?

Antwoord:

"Voor de back-up van Microsoft 365 wordt nu Cove Data Protection van N-able gebruikt, een SaaS-dienst. De back-upgegevens worden opgeslagen in datacenters van N-able binnen de Europese Unie. De licentie staat nu op naam van de huidige leverancier. De retentie is 7 jaar (Bijlage 7a, paragraaf 9).

De Opdrachtnemer mag een eigen back-upoplossing voor Microsoft 365 inzetten, mits:

deze voldoet aan eis 29 en 102;

de gegevens binnen de EER worden opgeslagen (eis 76);

de bestaande back-upgegevens gedurende de resterende bewaartermijn beschikbaar blijven voor restore.

Licenties voor de back-upvoorziening koopt de Opdrachtgever na de transitie in eigen naam in (eis 17). Kiest de Opdrachtnemer voor een andere oplossing dan de bestaande, dan komen de kosten van de migratie en van het beschikbaar houden van de historische back-upgegevens voor zijn rekening. Die kosten neemt hij op in Blok C, regel 1."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
174**Onderwerp:**

Specificaties storageomgeving

Vraag:

In paragraaf 5 van document 'Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving' wordt gesproken over een datastorecapaciteit van 22,56 TB, waarvan 14,71 TB in gebruik is. Om de omvang en complexiteit van het storagebeheer te kunnen beoordelen, kan de Opdrachtgever aangeven welke storageoplossing wordt gebruikt, inclusief fabrikant, productfamilie, storageprotocol en toegepaste redundantie?

Antwoord:

De storage maakt deel uit van de infrastructuur van de hostingpartij en valt buiten de Opdracht (zie het antwoord op vraag 160). Fabrikant, productfamilie, protocol en redundantie zijn daarom voor de Opdracht niet relevant en worden niet nader gespecificeerd. De Opdrachtnemer beheert het gebruik van de toegewezen opslagcapaciteit op VM-niveau (Bijlage 7a, paragraaf 5).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
175**Onderwerp:**

Specificaties serveromgeving en virtualisatie

Vraag:

In paragraaf 5 van document 'Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving' wordt aangegeven dat de serveromgeving bestaat uit 48 virtuele servers, waarvan 40 ingeschakeld, met een totale capaciteit van 132 vCPU en 437 GB werkgeheugen. Voor het bepalen van de benodigde beheerexpertise en

een passende prijsstelling ontvangen wij graag nadere informatie over de technische inrichting. Kan de Opdrachtgever aangeven van welk merk en type servers in gebruik zijn, welk virtualisatieplatform gebruikt wordt, inclusief leverancier en versie, welke besturingssystemen en versies op de virtuele servers draaien, hoe de servers zijn verdeeld over productie-, test- en uitwijkomgevingen en welke onderdelen van het virtualisatieplatform onder de verantwoordelijkheid van de nieuwe Opdrachtnemer vallen?

Antwoord:

"De fysieke servers, het virtualisatieplatform en de storage worden beheerd door de hostingpartij en vallen buiten de Opdracht (zie het antwoord op vraag 160). De Opdrachtnemer beheert de virtuele servers vanaf het besturingssysteem.

Voor de prijsstelling is het aantal ingeschakelde virtuele servers maatgevend: 40, met de capaciteit uit Bijlage 7a, paragraaf 5 (zie ook eis 6 en het antwoord op vraag 26). Een overzicht van de besturingssystemen en versies per virtuele server, en van de verdeling over productie en test of acceptatie, stelt de Opdrachtgever in de transitie ter beschikking. De uitwijk is een replica bij de hostingpartij en telt niet afzonderlijk mee. Sernamen en adressering worden om redenen van informatieveiligheid niet gepubliceerd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

176

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 38.1 en 38.2 (pagina 36)

Vraag:

Hierover enkele vragen: 1) Wat wordt bedoeld met "aan meerdere klanten"? 2) Leverancier wil in ieder geval een verzoek ontvangen (maximaal 1x per jaar) van het overheidsorgaan teneinde deze derdenverklaring af te geven. Daarbij dient het overheidsorgaan de kosten te dragen. 3) Jaarlijks automatisch een derdenverklaring van een geregistreerde Auditor zorgt voor een aanzienlijke lastenverzwaring voor Leverancier. Er dient volgens Leverancier door het overheidsorgaan gereede twijfel aangetoond te worden dat de beveiliging van Leverancier niet op orde is voordat wordt overgegaan tot het vragen van een derdenverklaring. Het is het overheidsorgaan dat hier belang bij heeft en vandaar dat het volgens Leverancier redelijk is dat het overheidsorgaan de kosten draagt. 4) Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldige ISO 27001- of vergelijkbare certificering kan dienen als alternatief bewijs voor beveiligingsmaatregelen?

Antwoord:

"1) 'Aan meerdere klanten' betekent generieke Dienstverlening op Afstand die de Opdrachtnemer op dezelfde wijze aan meerdere klanten aanbiedt, bijvoorbeeld een gedeeld beheer-, monitoring- of SOC-platform.

2) en 3) Nee. Artikel 8.2 van de Conceptovereenkomst verklaart artikel 38 onverkort van toepassing. De jaarlijkse derdenverklaring en de kosten daarvan komen voor rekening van de

Opdrachtnemer (artikel 38.3 GIBIT 2025 en eis 74).

4) Een geldige ISO 27001-certificering geldt als bewijs als bedoeld in artikel 38.1. Voor deze Opdracht gelden daarnaast eis 74 en 78; zie het antwoord op vraag 56 en 67."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
177

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 34.3 (pagina 28)

Vraag:

Deze bepaling graag verder toelichten. Wie zijn andere klanten? De klanten van het overheidsorgaan of van de Leverancier?

Antwoord:

Met 'andere klanten' in artikel 34.3 van de GIBIT 2025 worden de andere klanten van de Opdrachtnemer bedoeld. Incidenten bij andere klanten van de Opdrachtnemer mogen geen nadelige invloed hebben op de dienstverlening aan de Opdrachtgever, bijvoorbeeld via gedeelde beheeromgevingen of gedeelde beheeraccounts.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
178

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 34.2 (pagina 35):

Vraag:

Als het Applicatielandschap (voorzien van applicaties van derden) een bepaalde werking mist, waar bijv. een plug-in of andere vereiste noodzakelijk is, kan Leverancier hier niet op worden

aangesproken.

Antwoord:

Artikel 34.2 van de GIBIT 2025 heeft betrekking op de ICT-Prestatie die de Opdrachtnemer levert. Op applicaties van derden die de Opdrachtgever zelf afneemt, is het artikel niet van toepassing op de Opdrachtnemer. Wel ondersteunt de Opdrachtnemer binnen het technisch beheer bij het werkend houden van die applicaties op de werkplek (eis 18 en 40).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
179

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 32.8 (pagina 33)

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van generieke beveiligingsprotocollen en beveiligingsarchitectuur die voor meerdere klanten wordt ingezet. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel uitsluitend ziet op beveiligingsmaatregelen die specifiek voor Opdrachtgever worden ingericht?

Antwoord:

Ja. Artikel 32.8 van de GIBIT 2025 maakt dit onderscheid al: informatie over de beveiligingsmaatregelen voor de Opdrachtgever is vertrouwelijk, en de Opdrachtnemer mag informatie over zijn generieke beveiligingsprotocollen delen met andere opdrachtgevers en bij de beveiliging betrokken derden. Specifieke gegevens over de omgeving van de Opdrachtgever, zoals configuraties en architectuur, deelt hij niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
180

Onderwerp:
GIBIT 2025 Artikel 29.2 (pagina 31)

Vraag:

Hierover enkele vragen: 1) Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de rangorde bepaling uit Artikel 28.1 is in GIBIT 2025 komt te vervallen om meer flexibiliteit te bieden en beter aan te sluiten op de AVG en actuele normen zoals ISO27001? Privacy, beveiliging en archivering zijn nu afzonderlijk geregeld (artikelen 28 t/m 30), waardoor een vaste hiërarchie niet langer noodzakelijk is? 2) Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met "verwerker" in GIBIT 2025 wordt bedoeld een verwerker zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 8 van de AVG? Klopt het dat de GIBIT verwijst voor alle definities naar de AVG om consistentie met de wetgeving te waarborgen?

Antwoord:

"1) Nee. De GIBIT 2025 is ongewijzigd van toepassing (Bijlage H). Artikel 28.1 van de GIBIT 2025 bevat geen rangorderegeling maar het controlerecht; privacy, beveiliging en archivering zijn geregeld in artikel 31 tot en met 33. Artikel 29.2 betreft de rangorde voor de exitwerkzaamheden. Voor de rangorde van de contractdocumenten, waaronder de Verwerkersovereenkomst, zie het antwoord op vraag 34.
2) Ja. Begrippen uit de AVG, waaronder 'verwerker' (artikel 4, onder 8, AVG), hebben in de GIBIT 2025 en in de Verwerkersovereenkomst dezelfde betekenis als in de AVG (zie ook artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
181

Onderwerp:
GIBIT 2025 Artikel 28.4 (pagina 30)

Vraag:

Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: "Ook zal Leverancier, indien redelijkerwijs mogelijk, toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend." Naar mening van Inschrijver verduidelijkt deze toevoeging de bepaling.

Antwoord:

Artikel 28.4 van de GIBIT 2025 bepaalt al dat de Leverancier 'voor zover redelijkerwijs mogelijk' toegang verleent tot de locatie waar de diensten worden verleend. Een wijziging is niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

182

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 27.1 (pagina 28)

Vraag:

Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 14 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?

Antwoord:

Nee. Artikel 27.1 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

183

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 21.4 (pagina 23)

Vraag:

In artikel 20 is opgenomen dat intellectuele eigendomsrechten op maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever kunnen berusten en dat hergebruik door andere mogelijk is. Gezien de aard van de opdracht gaat Inschrijver ervan uit dat geen sprake is van maatwerkprogrammatuur waarop overdracht van intellectuele eigendomsrechten van toepassing is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor deze aanbesteding uitsluitend gebruiksrechten op standaardsoftware en configuraties worden verstrekt?

Antwoord:

De Opdracht voorziet niet in de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur. Scripts,

automatiseringen, sjablonen en configuratiebestanden die de Opdrachtnemer specifiek voor de omgeving van de Opdrachtgever ontwikkelt of gebruikt, worden opgeslagen in een repository van de Opdrachtgever en zijn vrij door de Opdrachtgever of een door haar aangewezen derde te gebruiken (eis 92 onder c). Voor zover deze als Maatwerkprogrammatuur kwalificeren, is artikel 21.4 van de GIBIT 2025 van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

184

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 17.4 (pagina 21):

Vraag:

Inschrijver merkt op dat een dergelijke limitering in de praktijk aanzienlijk kan zijn en mogelijk niet in verhouding staat tot de aard en omvang van de opdracht. In dit kader verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om nader toe te lichten op welke gronden deze aansprakelijkheidslimiet is vastgesteld en op welke wijze deze limiet proportioneel wordt geacht in relatie tot de omvang en risico's van de onderhavige opdracht, mede gelet op het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet. Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen dat onder het begrip "Jaarvergoeding" wordt verstaan: de totale vergoeding die Opdrachtgever op jaarbasis verschuldigd is voor de overeengekomen leveringen en diensten onder de overeenkomst, zoals af te leiden uit het prijzenblad en de overeengekomen contractwaarde.

Antwoord:

De aansprakelijkheidsregeling van de GIBIT 2025 wordt ongewijzigd toegepast. Ja, voor de Jaarvergoeding geldt de definitie uit artikel 1.27 van de GIBIT 2025: de totale vergoeding onder de Overeenkomst gedeeld door de initieel beoogde looptijd van vier jaar. Zie ook het antwoord op vraag 27.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
185

Onderwerp:
GIBIT 2025 Artikel 17.3 (pagina 21)

Vraag:

In dit artikel wordt aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade niet uitgesloten. In de markt is het gebruikelijk dat aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder onder meer gederfde winst, gemiste besparingen en reputatieschade, contractueel wordt uitgesloten, mede omdat dergelijke schade doorgaans niet of slechts beperkt verzekerbbaar is. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom te bevestigen dat aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade wordt uitgesloten. Indien Opdrachtgever hier niet mee kan instemmen, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te motiveren waarom afwijking van de gangbare marktpraktijk in dit geval noodzakelijk en proportioneel wordt geacht, mede in het licht van het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet. In dat geval verzoekt Inschrijver tevens te bevestigen dat eventuele aanspraken op grond van dit artikel uitsluitend zullen worden ingesteld indien sprake is van aantoonbare schade die in causaal verband staat met de tekortkoming van Leverancier en dat de omvang van dergelijke aanspraken steeds in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de overeenkomst. In dat geval verzoekt Inschrijver tevens te bevestigen dat eventuele aanspraken op grond van dit artikel uitsluitend zullen worden ingesteld indien sprake is van aantoonbare schade die in causaal verband staat met de tekortkoming van Leverancier en dat de omvang van dergelijke aanspraken steeds in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de overeenkomst.

Antwoord:

Nee. Zie het antwoord op vraag 126. Voor een aanspraak op schadevergoeding gelden de wettelijke vereisten van toerekenbaarheid, schade en causaal verband (artikel 6:74 en verder BW) en de limieten van artikel 17 van de GIBIT 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
186

Onderwerp:
GIBIT 2025 Artikel 13.2 (pagina 19)

Vraag:

Deze bepaling is te strikt. Bijv. optimalisatie van processen is een gerechtvaardigd gebruik van data door Leverancier. Hierna enkele vragen ter verduidelijking:

- a) Wat verstaat Opdrachtgever onder "afgeleide gegevens" en "op geen enkele wijze te herleiden"? Kunt u voorbeelden geven (bijv. anonymity, differential privacy of concrete pseudonimiserings /anonimiseringsreizen)?
- b) Welke doeleinden zijn expliciet toegestaan (bijv. procesoptimalisatie, foutanalyse, performance

tuning, modeltraining op geaggregeerde data, beveiligingsanalyses, product kwaliteitverbetering)?

c) Welke minimale waarborgen vereist Opdrachtgever (bijv. anonimiseringsstandaard, bewaartermijn, verbod op koppeling met andere datasets, DPA naleving, audit /rapportagerechten)?

d) Inschrijver stelt een alternatieve tekst voor: "Leverancier zal Opdrachtgever data niet voor commerciële doeleinden van derden verwerken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Leverancier is gerechtigd de Algoritmische toepassing en haar interne processen te verbeteren (zoals modellering, training, kwaliteits en performance optimalisatie en foutanalyse) met gebruik van afgeleide, geaggregeerde of geanonimiseerde gegevens, mits deze gegevens niet herleidbaar zijn tot Opdrachtgever of tot identificeerbare personen en dit plaatsvindt in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst en toepasselijke privacywetgeving. Leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van re identificatie en verstrekt Opdrachtgever op verzoek inzicht in het gebruik hiervan."

Antwoord:

Artikel 13 van de GIBIT 2025 is alleen van toepassing als de Opdrachtnemer een Algoritmische toepassing levert (zie het antwoord op vraag 127). Dat is in deze Opdracht niet voorzien. Voor het gebruik van Data van de Opdrachtgever geldt artikel 12.6 onder a van de Conceptovereenkomst: de Opdrachtnemer gebruikt de Data uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst. De voorgestelde tekst wordt niet overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
187

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 12.3 (pagina 19)

Vraag:

Deze bepaling lijkt weinig toe te voegen. Betreft deze clausule een garantie-afspraken in het algemeen, of ziet deze clausule puur op de garantie van een product of dienst?

Antwoord:

Artikel 12.3 van de GIBIT 2025 is een algemene definitiebepaling: overal waar de GIBIT 2025 spreekt van 'garantie' of 'garanderen', gaat het om een resultaatsverbintenis met de bewijslastverdeling uit artikel 12.2. Het artikel ziet niet alleen op productgaranties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
188**Onderwerp:**

GIBIT 2025 Artikel 12.1, sub ii (pagina 18)

Vraag:

Leveranciers bieden servicepacks die de aanbestedende diensten kunnen inkopen, dus Inschrijver vraagt zich af in hoeverre het redelijk is dat deze modificaties door Leverancier kosteloos worden uitgevoerd. Graag uw toelichting.

Antwoord:

Artikel 12.1 onder ii van de GIBIT 2025 ziet op Producten die de Leverancier aan de Opdrachtgever verkoopt. In deze Opdracht levert de Opdrachtnemer geen hardware of andere Producten (paragraaf 1.4.3 Beschrijvend Document en eis 42); het artikel heeft daarom in deze Opdracht geen praktische betekenis. Het uitvoeren van door fabrikanten voorgeschreven updates en patches op beheerde apparatuur is inbegrepen in de vaste tarieven (eis 56 onder b en c).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
189**Onderwerp:**

GIBIT 2025 Artikel 11.11 (pagina 17)

Vraag:

"Bij een opzegging is het bepaalde in artikel 27.6, aanhef en onder (i) van overeenkomstige toepassing." Op welke momenten is deze clausule relevant volgens de aanbestedende dienst? Heeft deze clausule een relatie tot de prijsindexatie of staat het er los van? De behoefte van de klant kan volgens Leverancier wel redelijk zijn, maar behoeft ietwat meer toelichting. Zeker omdat er ook de mogelijkheid wordt voorbehouden tot beëindiging.

Antwoord:

Artikel 11.11 van de GIBIT 2025 staat los van de jaarlijkse indexatie en is alleen aan de orde bij onvoorziene, niet toerekenbare omstandigheden die leiden tot een aanzienlijke kostenstijging

(meer dan 10%). Stemt de Opdrachtgever niet in met vergoeding en houdt de Leverancier vast aan de prijsverhoging, dan kan de Opdrachtgever de ICT-Prestatie beperken of de Overeenkomst opzeggen. In dat geval wordt alleen afgerekend over de reeds verrichte werkzaamheden (artikel 27.6 onder i).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

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

GIBIT 2025 Artikel 11.8 (pagina 17)

Vraag:

Naast deze indexering ziet Inschrijver ook graag de mogelijkheid om andere onvoorziene kostenverhogende factoren te kunnen doorbelasten, zoals aankooprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen en verhoging van het prijsindexcijfer van het CBS (lees: Consumentenprijsindex). Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. Prijsaanpassing vindt uitsluitend plaats op grond van de indexatieregeling (zie het antwoord op vraag 78), de volumeregeling in eis 6 (zie het antwoord op vraag 26) en artikel 11.10 en 11.11 van de GIBIT 2025. Leveringen zijn uitgesloten van de scope waardoor "aankooprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen" niet van toepassing zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.**Onderwerp:**

191

GIBIT 2025 Artikel 10.15 (pagina 16)

Vraag:

Het komt regelmatig voor dat een Opdrachtgever updaten van een omgeving niet toestaat vanwege compatibiliteitsproblemen met andere elementen (buiten scope van Leverancier). Graag opnemen dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Leverancier wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 129.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

192

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 10.14 sub iv (pagina 16)

Vraag:

Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?

Antwoord:

Ja, onder de voorwaarden in het antwoord op vraag 129.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

Onderwerp:

193

GIBIT 2025 Artikel 10.9 (pagina 15)

Vraag:

Conform het algemene rechtsbeginsel 'wie beweert, moet bewijzen': de partij die toerekening van een gebrek stelt, draagt de bewijslast. Indien de aanbestedende dienst een storing of gebrek ontdekt, dan dient de aanbestedende dienst te bewijzen waarom een dergelijke storing of gebrek aan Leverancier toe te rekenen valt. In het kader van de Acceptatieprocedure ligt het ook meer voor de hand dat de aanbestedende dienst aantoont wat het gebrek is en dat dit gebrek aan Leverancier valt toe te rekenen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. Artikel 10.9 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. De Leverancier toont aan dat een storing of Gebrek niet aan hem toerekenbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.

194

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 10.1 (pagina 14)

Vraag:

In dit artikel start onderhoud pas na acceptatie. Voor een goede implementatie is het noodzakelijk dat onderhoud en support al beschikbaar zijn tijdens de implementatiefase. Kan Opdrachtgever bevestigen dat onderhoud ingaat vanaf levering of installatie van de producten?

Antwoord:

In deze Overeenkomst gaat het beheer in op de start van Fase 2 (zie het antwoord op vraag 30). Tijdens Fase 1 verricht de Opdrachtnemer de werkzaamheden voor transitie en implementatie; die zijn inbegrepen in de transitievergoeding. De Opdrachtnemer levert geen Producten. Tot de go-live blijft de huidige leverancier verantwoordelijk voor het beheer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
195

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 9.4 (pagina 13)

Vraag:

"Het behoort het tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen." Kunt u toelichten waarom volgens de Aanbestedende Dienst de Implementatie- en Acceptatieprocedure door de Leverancier moet worden bewaakt? Inschrijver is van oordeel dat deze verplichting onlogisch lijkt, omdat bewaking van de acceptatieprocedure doorgaans tot het toezicht van de Opdrachtgever behoort.

Antwoord:

Artikel 9.4 van de GIBIT 2025 blijft ongewijzigd van toepassing. De Opdrachtnemer voert de transitie uit als deskundige partij en stelt het transitieplan op, inclusief de planning en de acceptatieprocedure (eis 89). Daarom ligt het bewaken van de termijnen en het tijdig waarschuwen bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor haar eigen medewerking en voor het tijdig nemen van besluiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
196

Onderwerp:

GIBIT 2025 Artikel 7.1 (pagina 11)

Vraag:

Artikel 7 van de GIBIT 2025 vraagt om transparantie over afhankelijkheden van derden. Veel software maakt gebruik van bestaande softwareonderdelen van andere leveranciers of van open-source software (software die vrij beschikbaar is). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij zich hiervan bewust is?

Antwoord:

Ja, voor zover het gaat om programmatuur die de Opdrachtnemer zelf levert of in de omgeving van de Opdrachtgever installeert, zoals agents en scripts van zijn beheertools (zie het antwoord op vraag 115). Voor software die de Opdrachtgever zelf rechtstreeks afneemt, geldt deze verplichting niet voor de Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
197**Onderwerp:**

GIBIT 2025 Artikel 4.2 (pagina 9)

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat overschrijding van de implementatie-einddatum niet aan Leverancier kan worden toegerekend indien deze vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt door afhankelijkheden van Opdrachtgever of derden? Volgens inschrijver voorkomt dit discussies bij ontbrekende input, late besluitvorming en integraties met andere systemen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 136.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
198**Onderwerp:**

GIBIT 2025 Artikel 1.2 (pagina 4)

Vraag:

Hoe wordt de beoordeling van de Acceptatieprocedure voor deze opdracht gemaakt? Dit om de mate van subjectiviteit uit te sluiten.

Antwoord:

De acceptatiecriteria en de testprocedure worden vooraf vastgelegd in het transitieplan (eis 89 en artikel 5.4 van de Conceptovereenkomst) en zijn na vaststelling limitatief. De Opdrachtgever beoordeelt de acceptatie aan de hand van die criteria en een gezamenlijk opgesteld testverslag.

Zie ook het antwoord op vraag 53 en 153.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
199

Onderwerp:

Bijlage D – VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

In de Verwerkersovereenkomst wordt verwezen naar de GIBIT 2023, terwijl voor de onderhavige aanbesteding de GIBIT 2025 van toepassing is. Daarnaast is voor Inschrijver niet volledig duidelijk welke positie de Verwerkersovereenkomst inneemt in de rangorde van de contractdocumenten.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de verwijzing naar de GIBIT 2023 in de Verwerkersovereenkomst moet worden gelezen als een verwijzing naar de GIBIT 2025 en dat de Verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking en bescherming van Persoonsgegevens betreft, bij eventuele tegenstrijdigheden prevaleert boven de GIBIT 2025? Kan Aanbestedende dienst tevens bevestigen welke positie de Verwerkersovereenkomst inneemt in de rangorde van de contractdocumenten?

Inschrijver kan voor de uitvoering en ondersteuning van de dienstverlening gebruikmaken van gelieerde ondernemingen die centrale of ondersteunende diensten verrichten. Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst kan het daarbij nodig zijn vertrouwelijke informatie binnen de groep te delen en Persoonsgegevens te verwerken, uitsluitend op basis van het need-to-know-principe en met inachtneming van de toepasselijke geheimhoudings- en gegevensbeschermingsverplichtingen.

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de geheimhoudingsverplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst hieraan niet in de weg staan, mits de betreffende gelieerde ondernemingen aan gelijkwaardige geheimhoudings- en gegevensbeschermingsverplichtingen zijn gebonden?

Antwoord:

Ja. Verwijzingen naar de GIBIT 2023 in de Verwerkersovereenkomst, waaronder de bijlage 'Relevante GIBIT 2023 artikelen', moeten worden gelezen als verwijzingen naar de overeenkomstige artikelen van de GIBIT 2025. De bijlage met GIBIT 2023-artikelen vervalt. De Verwerkersovereenkomst valt onder punt 5 van de rangorde in het antwoord op vraag 34 en gaat daarmee voor op de GIBIT 2025. Eis 76 (verwerking binnen de EER) gaat voor op artikel 4.3 van de Verwerkersovereenkomst. Voor het delen van informatie met gelieerde ondernemingen zie het antwoord op vraag 99 en 103.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
200**Onderwerp:**

PvE 74

Vraag:

Opdrachtgever voldoet aan eis 74. Opdrachtgever is als hoofdaannemer volledig verantwoordelijk voor de gehele dienstverlening. Opdrachtnemer is van plan om de gehele dienstverlening zelf uit te voeren met uitzondering van een klein gedeelte (netwerk) dat bij een onderaannemer wordt belegd. Kunt u er mee instemmen dat de eis voor ISAE3402 in dit geval voor de onderaannemer niet geldt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 68. Een Onderaannemer die het netwerkbeheer uitvoert met beheerrechten op de omgeving, beschikt over een actuele ISO 27001-certificering, of gelijkwaardig. De eis van een ISO 9001-certificering en een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring geldt niet voor deze Onderaannemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
201**Onderwerp:**

Wijzigingenbeheer

Vraag:

U stelt op blz 22 van het Beschrijvend document: "De in het Prijzenblad opgenomen tarieven zijn all-in. De afhandeling van Incidenten, Standaard wijzigingen en Niet-standaard wijzigingen is daarin volledig inbegrepen, zonder nacalculatie en zonder beperking van het aantal meldingen of Wijzigingen." Het begrip Niet-standaard wijzigingen kan van alles inhouden en is daardoor vooraf slecht te prijzen. Kunt u het begrip Niet-standaard wijzigingen nader definiëren, zodat het voor

Inschrijvers prijsbaar wordt?

Antwoord:

Een Niet-standaard wijziging is elke Wijziging die geen Standaard wijziging is (begrippenlijst Beschrijvend Document). De omvang van de inbegrepen werkzaamheden wordt begrensd door de classificatie in eis 55 en hoofdstuk 7 van Bijlage 7d: een verzoek is een Project als ten minste twee van de drie criteria (aard, planbaarheid en omvang van meer dan 16 uur) uitslaan naar Project. Projecten worden afzonderlijk geoffreerd. Ter indicatie: in de periode september 2025 tot en met augustus 2026 waren er twaalf Niet-standaard wijzigingen en twee Projecten (Bijlage 7d-1). Voor afwijkingen in volume geldt eis 61.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
202

Onderwerp:

Prijsmodel

Vraag:

U hanteert een prijsmodel dat afwijkt van het in de markt gangbare P*Q prijsmodel. Kunt u nader toelichten waarom u voor dit model kiest?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst kiest voor vaste prijzen per dienstencomponent om de kosten voorspelbaar te houden en om geen financiële prikkel te verbinden aan het aantal meldingen en wijzigingen. Wijzigingen in volumes worden verwerkt via de regeling in het antwoord op vraag 26.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
203

Onderwerp:
Significante afwijking

Vraag:

U hanteert een prijsmodel dat afwijkt van het in de markt gangbare P*Q prijsmodel. In paragraaf 1.4.5 spreekt u van een aanpassing aan marktconforme prijzen bij een significante afwijking. Deze afwijking kan ook een significante afwijking van de Q zijn. Kunt u instemmen met een prijsaanpassing indien de Q meer dan 10% afwijkt van de beginsituatie?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 26. Daarin is een regeling opgenomen voor aanpassing van de prijs bij een afwijking van meer dan 10% van de basisvolumes. De benchmark uit paragraaf 1.4.5 ziet op de stand van de techniek en de marktconformiteit van de tarieven, niet op volumes.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner

Ref.nr.
204

Onderwerp:
Geanonimiseerde aanlevering van kwalitatieve indieningsbescheiden

Vraag:

Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een objectieve, transparante en zuiver inhoudelijke beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria, waarbij elke schijn van vooringenomenheid of beïnvloeding wordt uitgesloten. Naar aanleiding hiervan stelt Aanbestedende dienst een bindende instructie vast voor het geanonimiseerd indienen van de kwalitatieve stukken.

Antwoord:

"Voor de kwalitatieve indieningsbescheiden (zoals het transitieplan en eventuele andere casusuitwerkingen) geldt de verplichting tot geanonimiseerde aanlevering.

Hierbij gelden de volgende voorwaarden en procesinstructies:

Reikwijdte (Uitsluitend Kwalitatieve criteria):

De anonimisering ziet uitsluitend op de documenten die inhoudelijk worden beoordeeld door de beoordelingscommissie (zoals het transitieplan).

In deze documenten mogen geen bedrijfsnamen, logo's, beeldmerken, hyperlinks naar de eigen website of persoonsnamen van eigen medewerkers worden opgenomen. Inschrijver duidt zichzelf aan met neutrale termen zoals 'Inschrijver' of 'Opdrachtnemer'.

Ook in de bestandsnamen en metadata (bestandseigenschappen/auteur) van de ingediende documenten mogen geen bedrijfsnamen voorkomen.

Uitzondering (Geschiktheidseisen, Referenties en Prijs):

Documenten die betrekking hebben op de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen (waaronder het UEA en de referentieopgaven) en het Prijsmodel vallen buiten deze anonimiseringsverplichting.

De referenties worden separaat getoetst als geschiktheidseis (knock-out / boolean: voldoet / voldoet niet) op verifieerbaarheid door de procesbegeleider en hoeven derhalve niet te worden geanonimiseerd. Deze stukken worden regulier (voorzien van bedrijfs- en contactgegevens) ingediend in de daartoe bestemde onderdelen van het aanbestedingsplatform.

Verantwoordelijkheid, risico en beoordelingsinstructie:

De verantwoordelijkheid voor het correct en volledig anonimiseren van de kwalitatieve documenten ligt volledig bij Inschrijver.

Aanbestedende dienst voert vooraf géén controle- of redigeerwerkzaamheden uit op de ingediende stukken.

Mocht een inschrijving onverhoopt toch herleidbare gegevens bevatten (zoals bedrijfsnamen, beeldmerken of herleidbare persoonsgegevens), dan geldt de instructie aan de beoordelingscommissie om deze gegevens en alle daarop gebaseerde passages bij de inhoudelijke waardering en toekenning van scores volledig buiten beschouwing te laten. Eventuele nadelige gevolgen hiervan voor de beoordeling en de toegekende score komen geheel voor rekening en risico van Inschrijver. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 okt 2026

Percelen:

P1 ICT-partner