Naam aanbesteding: Outsourcing ICT (nummer: 613336-2026) **Datum:** 2-11-2026

Nr NVI	Datum	Vragen beantwoord	Aangepaste documenten
1	15-10-2026	1 t/m 115	Selectieleidraad v1.1 d.d. 15 oktober 2026 (zie vragen 1, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 25, 30, 31, 37, 49, 50, 53, 56, 57, 58, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 70, 74, 75, 79, 82, 104, 105, 114) Bijlage B - Verklaring Combinatie en onderaanneming versie 1.1 (zie vraag 24, 56) Bijlage C – Referentieverklaringen versie 1.1 Bijlage D – UEA versie 2
2	2-11-2026	116 t/m 148	Selectieleidraad v1.2 d.d. 2 november 2026 (zie vraag 131) Bijlage C – Referentieverklaringen versie 1.2 (zie vraag 116)

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
1	Selectieleidraad, blz. 22 Financiële en/of economische draagkracht	Inschrijver maakt onderdeel uit van een groep en onze resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria. Accepteert Aanbestedende dienst de accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponeerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	Het enkele feit dat Gegadigde in een geconsolideerde jaarrekening is opgenomen, betekent niet automatisch dat een beroep op de moedermaatschappij wordt gedaan. Kan Gegadigde zelfstandig aan de financiële eis voldoen en dit met eigen bewijsstukken aantonen, dan is voor de moeder geen afzonderlijk UEA nodig. Worden de geconsolideerde cijfers, de 403-verklaring of andere middelen van de moeder gebruikt om aan de eis te voldoen, dan is sprake van een beroep op een derde en gelden de documentvereisten uit paragraaf 4.1.3. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
2	Selectieleidraad - paragraaf 2.3.4 en 2.4 - logbronnen van andere leveranciers	Paragraaf 2.3.4 en 2.4 noemen monitoring over de leveranciersgrenzen heen. Moeten logbronnen van systemen van andere leveranciers van BSGR, bijvoorbeeld applicatieleveranciers en SaaS-diensten, ook worden aangesloten op de security-monitoring van de opdrachtnemer?	Opdrachtnemer sluit de logbronnen aan van alle onderdelen die binnen zijn eigen scope vallen. Voor systemen en SaaS-diensten die BSGR rechtstreeks bij derden afneemt, verwacht BSGR dat Opdrachtnemer aangeeft welke logbronnen voor ketenbrede security-monitoring relevant zijn en deze aansluit voor zover BSGR de benodigde technische en contractuele toegang kan verschaffen. De concrete bronnen en prioriteiten worden in het Programma van Eisen vastgelegd.
3	Selectieleidraad - paragraaf 2.2 (Informatiebeveiliging) - SOC/SIEM leveren of aansluiten	Paragraaf 2.2, dienstcomponent Informatiebeveiliging, noemt "aansluiting op SOC- en SIEM-voorzieningen". Verwacht BSGR dat de opdrachtnemer zelf een SOC- en SIEM-dienst levert? Of moet de opdrachtnemer aansluiten op een SOC/SIEM-voorziening van BSGR of van een derde?	BSGR verwacht dat Opdrachtnemer de SOC- en SIEM-dienst levert en beheert. BSGR beschikt niet over een eigen SOC- of SIEM-voorziening die aan Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld. De in paragraaf 2.2 genoemde aansluiting ziet daarmee op het aansluiten van de relevante logbronnen op de door Opdrachtnemer geleverde voorziening.
4	Selectieleidraad - paragraaf 2.2 (Licenties) en 2.10 (Prijsherziening)	Paragraaf 2.10 bepaalt dat de tarieven voor de diensten gedurende de initiële looptijd van vier jaar vast zijn en niet worden geïndexeerd. Volgens paragraaf 2.2 biedt de opdrachtnemer de Microsoft 365-	De dienstverleningstarieven blijven gedurende de initiële looptijd van vier jaar vast, met uitzondering van de uurtarieven zoals beschreven in paragraaf 2.10. Voor uitsluitend de in het prijzenblad of de conceptovereenkomst expliciet aangewezen

	- doorbelaste licentiekosten	licenties per gebruiker aan. Vallen licentiekosten en andere doorbelaste kosten ook onder deze vaste, niet-geïndexeerde tarieven? Of worden prijswijzigingen van de fabrikant doorberekend?	fabrikant gebonden licenties, waaronder Microsoft 365 en het klantcontactplatform, mogen aantoonbare en niet door Opdrachtnemer beïnvloedbare prijswijzigingen van de fabrikant prospectief één-op-één worden doorberekend, zonder aanvullende opslag. Een aantoonbare prijsverlaging wordt op dezelfde wijze verwerkt. Opdrachtnemer verstrekt daarvoor de onderliggende fabrikantinformatie. De nadere voorwaarden, aankondigingstermijn en ingangsdatum worden in de conceptovereenkomst vastgelegd.
5	Selectieleidraad - paragraaf 3.6 en 3.7 - aanvullende vragenronde	Paragraaf 3.6 en 3.7 van de Selectieleidraad noemen één vragenronde in de selectiefase. Antwoorden in NVI 1 kunnen nieuwe inzichten of onduidelijkheden met zich meebrengen. Is opdrachtgever bereid een tweede vragenronde op te nemen na publicatie van de Nota van Inlichtingen op 15 oktober 2026, zodat gegadigden eventuele verduidelijkingsvragen kunnen stellen? Wij verwachten dat dit bijdraagt aan een zorgvuldig selectieproces en kwalitatief hoogwaardige inschrijvingen.	Ja. BSGR neemt een tweede vragenronde op in de selectiefase. Vragen kunnen uiterlijk 23 oktober 2026 om 10.00 uur worden ingediend en mogen uitsluitend betrekking hebben op de vragen en antwoorden uit deze eerste Nota van Inlichtingen. De tweede Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk 2 november 2026 gepubliceerd. De uiterste datum voor de Aanmelding wordt verplaatst naar 16 november 2026 om 10.00 uur. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
6	Selectieleidraad - paragraaf 4.1.2 en 4.2, Bijlage B - UEA onderaannemer type II	Paragraaf 4.1.2 en Bijlage B (onderdeel 2.1) zeggen dat ook voor een onderaannemer type II een UEA moet worden ingediend. Paragraaf 4.2 noemt alleen onderaannemers type I en derden. Moet een onderaannemer type II bij de Aanmelding een UEA indienen?	Ja, voor zover een Onderaannemer type II bij de Aanmelding al bekend is. Een nog onbekende type II-onderaannemer mag in de gunningsfase worden toegevoegd of vervangen na voorafgaande instemming van BSGR. Dit mag niet worden gebruikt om alsnog aan een Geschiktheidseis te voldoen of de selectiescore te verhogen. De definitieve opgave en documenten volgen uiterlijk bij de Inschrijving. Zie ook vragen 30, 31, 75 en 82. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
7	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, S3 onderdeel 2 en Bijlage C - databaseplatform	Paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3, onderdeel 2 luidt "databasebeheer [BSGR: platform specificeren]". Bijlage C, onderdeel 3, noemt "Databasebeheer (Oracle en/of Microsoft SQL Server)". Welke tekst geldt? Kunt u bevestigen dat ervaring met één van beide platformen voldoende is voor dit onderdeel?	De specificatie wordt aangepast. Voor onderdeel 2 van Selectiecriterium S3 geldt 'databasebeheer (belangrijkste zijn Oracle en SQL Server)'. Aantoonbare ervaring met beide platformen binnen dezelfde referentieopdracht is vereist om dit onderdeel als aangetoond te beschouwen. De placeholder '[BSGR: platform specificeren]' in paragraaf 5.1 en de formulering in Bijlage C worden hierop gecorrigeerd.
8	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2 - actualiteit bij een lopende opdracht	Paragraaf 4.4.2: een referentieopdracht is ook actueel als deze "ten tijde van de Aanmelding in uitvoering" is. Volstaat het dat de opdracht nog loopt? Of moet het aangetoonde werk zelf binnen drie jaar vóór 26 oktober 2026 vallen, bijvoorbeeld de begeleiding en transitie bij Kerncompetentie 1 of de behaalde resultaten?	Nee. De actualiteitseis ziet op de werkzaamheden en resultaten waarmee de Kerncompetentie wordt aangetoond. Deze moeten in de drie jaar voorafgaand aan 16 november 2026 hebben plaatsgevonden of op die datum nog in uitvoering zijn. Het enkele feit dat een raam- of beheercontract nog loopt is onvoldoende wanneer de relevante werkzaamheden buiten deze periode vallen. Voor Kerncompetentie 1 moet de begeleiding en transitie zelf dus binnen deze periode vallen of nog gaande zijn. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
9	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2 en Bijlage C - alle elementen binnen één referentieopdracht	Paragraaf 4.4.2 en Bijlage C, onderdeel 1: moeten alle elementen van één Kerncompetentie binnen één referentieopdracht aantoonbaar zijn? Bijvoorbeeld bij Kerncompetentie 4: routering en wachtrijen, rapportage, en koppelingen met de werkplek en bedrijfsapplicaties. Of	Nee. Alle elementen van één Kerncompetentie moeten binnen dezelfde referentieopdracht aantoonbaar zijn. Het is wel toegestaan dat één Referentie meerdere Kerncompetenties dekt. Voor Kerncompetentie 4 moeten routering en wachtrijen, rapportage en de relevante koppelingen dus binnen dezelfde

		mag de gegadigde één Kerncompetentie aantonen met twee referentieopdrachten samen?	referentieopdracht zijn geleverd. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
10	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 4 - leveren of beheren van het platform	Paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 4: moet de Referentie aantonen dat de gegadigde het contactcenterplatform zelf heeft geleverd? Of volstaat het aansluiten en technisch beheren van een contactcenterplatform dat de klant zelf heeft gecontracteerd?	Voor Kerncompetentie 4 volstaat het aansluiten op, inrichten en technisch beheren van een klantcontactplatform, ook wanneer de klantorganisatie het platform zelf heeft gecontracteerd. Uit de Referentie moet blijken dat Gegadigde verantwoordelijk was voor de inrichting en het beheer van routering en wachtrijen, rapportage en de koppelingen met de werkplek en bedrijfsapplicaties. Het zelf contracteren van het onderliggende platform is geen vereiste. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
11	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 4 en paragraaf 2.7 - proportionaliteit KC4	Paragraaf 2.7 noemt het telefonie- en klantcontactdeel "een beperkt aandeel" van de opdracht. Toch is Kerncompetentie 4 (paragraaf 4.4.2) een geschiktheidseis. Wil BSGR Kerncompetentie 4 verruimen, bijvoorbeeld tot ervaring met telefonie of unified communications in combinatie met een klantcontactplatform dat door een onderaannemer wordt geleverd?	BSGR handhaaft Kerncompetentie 4. De invulling is ruimer dan uitsluitend het zelf leveren van een volledig klantcontactplatform. Aansluiten, inrichten en technisch beheren kan volstaan, ervaring met Teams Calling kan onder de voorwaarden uit antwoord 104 voldoen en de Kerncompetentie mag volledig worden aangetoond met een Referentie van een Onderaannemer type I die de betreffende werkzaamheden in de Opdracht daadwerkelijk uitvoert. Zie ook de antwoorden op vragen 10, 91 en 104.
12	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 2 - begrip "publiek domein"	Paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 2, noemt "bedrijfskritische applicaties binnen het publieke domein". Wat verstaat BSGR onder "het publieke domein"? Valt een maatschappelijke organisatie zonder winstoogmerk met bedrijfskritische applicaties daaronder?	Onder het publieke domein verstaat BSGR organisaties met een aantoonbare publieke taak, waaronder overheden, gemeenschappelijke regelingen, zelfstandige bestuursorganen, omgevingsdiensten en veiligheidsregio's. Ook een maatschappelijke organisatie zonder winstoogmerk kan hieronder vallen wanneer zij aantoonbaar een publieke taak uitvoert en de referentie qua context en kritikaliteit voldoende vergelijkbaar is. De betreffende applicatie moet daarnaast bedrijfskritisch zijn zoals toegelicht bij vraag 50. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
13	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3 - Referentie van een onderaannemer	Paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3, en paragraaf 4.1.3: mag voor S3 een Referentie worden ingediend van een onderaannemer of derde waarop de gegadigde een beroep doet? Wordt die Referentie dan op dezelfde wijze gescoord, op het aantal onderdelen?	Ja. Voor S3 mag relevante ervaring worden gebruikt van een bij de Aanmelding geïdentificeerde Onderaannemer type I of andere Derde op wiens bekwaamheid Gegadigde zich beroept. Alleen onderdelen die deze partij zelf heeft uitgevoerd tellen mee. De partij moet de betreffende werkzaamheden tijdens de Opdracht ook daadwerkelijk uitvoeren. De score wordt op dezelfde wijze vastgesteld als bij een Referentie van Gegadigde zelf. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
14	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3 - verruiming type organisatie	Paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3: wil BSGR ook een Referentie toestaan bij een (semi-)publieke of maatschappelijke organisatie van vergelijkbare omvang en complexiteit, zoals een zorg- of welzijnsorganisatie of een publiek gefinancierde stichting? Dit om de mededinging niet onnodig te beperken, in lijn met de Gids Proportionaliteit.	Ja. Zie ook het antwoord op vraag 12.
15	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3 -	Paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3, vermeldt dat de referentie dient te zijn uitgevoerd voor een gemeente, waterschap of belastingsamenwerking. Kunt u verduidelijken of dit een minimumeis	De opsomming van gemeente, waterschap of belastingsamenwerking is niet limitatief. Ook andere publieke, semi-publieke of maatschappelijke organisaties kunnen in aanmerking komen, mits zij aantoonbaar een publieke taak uitvoeren en

	overheidsorganisatie als voorwaarde	betreft waaraan de referentie moet voldoen om in aanmerking te komen voor beoordeling? Indien een referentie afkomstig is van een andere organisatie, bijvoorbeeld uit de private sector, verzoeken wij u te verduidelijken hoe deze wordt beoordeeld. Wordt een dergelijke referentie uitgesloten van beoordeling, beoordeeld met 0 punten, of beoordeeld op basis van de genoemde onderdelen en subcriteria?	de referentie qua omvang, complexiteit en kritikaliteit voldoende vergelijkbaar is. Een referentie uit de reguliere private sector zonder aantoonbare publieke taak wordt niet als geldige S3-referentie beoordeeld. Dit ter beoordeling aan BSGR; referenties zullen niet op onredelijke gronden worden uitgesloten. Zie ook de antwoorden op de vragen 12 en 14.
16	2.1 Doel van de aanbesteding, 2.3.3 Telefonie en klantcontact, 2.4 Gewenste situatie	BSGR geeft aan één partij verantwoordelijk te willen houden voor de samenhang en continuïteit van de dienstverlening en maakt reeds gebruik van Microsoft Teams Calling. Kan BSGR aangeven of zij bij de toekomstige telefonievoorziening waarde hecht aan een architectuur waarbij de telefoniedienst rechtstreeks binnen het Microsoft Teams-platform wordt geleverd en beheerd, inclusief end-to-end verantwoordelijkheid voor beschikbaarheid en ondersteuning?	BSGR schrijft geen specifieke telefonie-architectuur voor. BSGR verlangt wel end-to-end verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid en ondersteuning van de telefonie- en klantcontactvoorziening en betrouwbaar doorverbinden tussen het klantcontactplatform, Microsoft Teams en vaste nummers. Een Teams-native oplossing en een afzonderlijk klantcontactplatform zijn beide toegestaan, mits aan de technische en functionele eisen wordt voldaan die in de gunningsfase van deze aanbesteding worden verstrekt.
17	2.3.3 en 2.4 Klantcontact	BSGR maakt reeds gebruik van Microsoft Teams Calling en benoemt als verbeterpunt de huidige integratie tussen het klantcontactplatform en Microsoft Teams. Heeft BSGR, mede gelet op de gewenste verbeteringen rondom doorverbinden, gebruikerservaring, beheer en integratie, een voorkeur voor een Teams-native klantcontactplatform dat volledig binnen het Microsoft Teams ecosysteem opereert?	Nee. BSGR heeft geen voorkeur voor een Teams-native klantcontactplatform. Het huidige knelpunt betreft het betrouwbaar doorverbinden vanuit het klantcontactplatform naar Teams. Dit wordt als functionele eis uitgewerkt en is geen voorgeschreven architectuurkeuze. Zie ook het antwoord op vraag 16.
18	2.4 Gewenste situatie - Klantcontact	BSGR geeft aan het functioneel beheer van het klantcontactplatform grotendeels zelf te willen uitvoeren. Kan BSGR nader specificeren welke beheeractiviteiten hieronder worden verstaan en welke onderdelen van het klantcontactplatform door eigen medewerkers zelfstandig beheerd moeten kunnen worden?	BSGR wil in ieder geval zelf keuzemenu's en wachtrijen kunnen aanpassen, gebruikers kunnen beheren en rapportages en dashboards kunnen inrichten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische platformbeheer, de koppelingen met werkplek en bedrijfsapplicaties, patching en releases en wijzigingen in de onderliggende technische configuratie. De precieze demarcatie per beheerhandeling wordt in het Programma van Eisen vastgelegd dat in de gunningsfase zal worden verstrekt.
19	2.3.3 en 2.7	BSGR beschrijft de omvang van het telefonisch klantcontact in aantallen gesprekken en gespreksminuten, maar geeft geen inzicht in de huidige inrichting van de klantcontactomgeving. Kan BSGR aangeven hoeveel call queues/wachtrijen momenteel binnen het klantcontactplatform zijn ingericht en hoeveel hiervan actief worden gebruikt?	Op basis van de beschikbare rapportage zijn vier wachtrijen actief in gebruik: Heffen, I&I, Supergroep en WOZ. Het totale aantal technisch ingerichte maar niet actief gebruikte wachtrijen is niet betrouwbaar vastgesteld. De actuele configuratie wordt in de technische inventarisatie voor de gunningsfase opgenomen.
20	2.3.3 en 2.7	Kan BSGR aangeven hoeveel named gebruikers, supervisors en beheerders gebruik gaan maken van het klantcontactplatform?	In de huidige inrichting wordt met generieke accounts gewerkt en zijn er daarom geen betrouwbare aantallen named gebruikers beschikbaar. De huidige inrichting ondersteunt circa tien tot twaalf gelijktijdige gebruikers. Voor de toekomstige situatie wil BSGR naar named gebruikers. De indicatieve aantallen voor gebruikers, supervisors en beheerders worden in het prijzenblad van de gunningsfase opgenomen en via staffels prijsbaar gemaakt.
21	2.3.3 Telefonie en klantcontact	Welke gegevens dienen minimaal zichtbaar te worden bij een inkomend gesprek?	Bij het aannemen van een gesprek moet de medewerker minimaal het subjectnummer en relevante actuele dossierinformatie van de beller kunnen zien, bijvoorbeeld een openstaande aanslag of een lopend invorderingsdossier. De

			definitieve gegevensset en autorisaties worden in het Programma van Eisen uitgewerkt.
22	2.1 Doel van de aanbesteding, 2.3.1 Dienstverlening en leveranciers en 2.8 Transitie en ingebruikname	BSGR geeft aan dat de huidige overeenkomsten voor de ICT-infrastructuur, werkplek en telefonie- en klantcontactvoorzieningen aflopen op 1 december 2027. Kan BSGR bevestigen dat de huidige telefonie- en klantcontactvoorzieningen onderdeel zijn van deze aflopende overeenkomst(en) en dat deze dienstverlening per 1 december 2027 overgaat naar de nieuw te contracteren opdrachtnemer, inclusief de daarbij behorende telefonienummers en bereikbaarheidsvoorzieningen?	Ja. De telefonie- en klantcontactvoorzieningen maken onderdeel uit van de dienstverlening die per 1 december 2027 naar de nieuwe Opdrachtnemer overgaat. Daarbij hoort het in stand houden en waar nodig overdragen of porteren van de relevante telefoonnummers en bereikbaarheidsvoorzieningen. Continuïteit van de bereikbaarheid tijdens de transitie is een expliciet uitgangspunt.
23	Selectieleidraad, §2.7, pag. 13 versus Aankondiging §2.1.3/5.1.5, pag. 1-2 - Financieel / opdrachtwaarde	De Selectieleidraad noemt een jaarlijkse raming van €800.000 tot €1.100.000, terwijl de Aankondiging een geraamde totale waarde van €11.000.000 exclusief btw vermeldt. Kan BSGR bevestigen hoe de geraamde totale waarde van €11.000.000 is opgebouwd en welke aannames ten aanzien van looptijd, opties, volumegroei en aanvullende diensten hierin zijn meegenomen?	BSGR kan bevestigen dat de raming ad € 800.000 is gebaseerd op de omvang van de opdrachtwaarde bij aanvang van de opdracht. Bij gelijkblijvende omstandigheden en zonder indexatie is de geraamde opdrachtwaarde dan € 8.000.000 over de totale looptijd van maximaal 10 jaar. Indien er rekening gehouden wordt met een groei van 30% vanaf jaar 6, een gemiddelde indexatie van 3,2 % en transitiekosten bedraagt de maximaal geraamde opdrachtwaarde over 10 jaar € 11.000.000.
24	Selectieleidraad, §2.2/2.5 versus Bijlage B, §2.1 - Onderaanneming	Bij inzet van onderaannemers vraagt Bijlage B om een aandeel in procenten van de Opdracht. Kan BSGR aangeven op welke grondslag dit percentage moet worden berekend: contractwaarde, omzet, inspanning of aandeel in de werkzaamheden?	Het percentage in Bijlage B is een redelijke inschatting van het aandeel van de Onderaannemer in de totale vergoeding voor de Opdracht, bezien over een representatief contractjaar. Als dit vooraf niet exact kan worden bepaald, volstaat een onderbouwde inschatting. Het percentage is bedoeld als transparante opgave van de onderaanneming en is geen afzonderlijke Geschiktheidseis of Selectiecriterium.
25	Selectieleidraad, §5.1, pag. 25-27 - Selectiecriteria	Kan BSGR bevestigen welke informatie als “verifieerbaar” wordt beschouwd bij S1 en S2 en of hiervoor klantnamen, contactpersonen en/of andere bewijsstukken in de beschrijving mogen worden opgenomen?	Als verifieerbaar geldt informatie waarvan BSGR de juistheid desgewenst kan vaststellen, bijvoorbeeld door raadpleging van een opgegeven opdrachtgever of contactpersoon. Gegadigden mogen klantnamen, contactpersonen en andere concrete verificatiegegevens opnemen. Dit is niet verplicht, maar bevordert de toetsbaarheid. Deze informatie valt binnen de voor S1 en S2 geldende paginalimiet. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
26	Bijlage C, §3 Selectiecriterium S3; pag. 25 - Selectiecriterium S3	In Bijlage C wordt databasebeheer gespecificeerd als “Oracle en/of Microsoft SQL Server”. Kan BSGR bevestigen dat aantoonbare ervaring met één van beide platformen voldoende is om dit onderdeel van S3 als aangetoond te beschouwen?	Zie het antwoord op vraag 7.
27	Selectieleidraad, §5.1 S3, pag. 25 - Selectiecriterium S3	Bij S3 bevat de Selectieleidraad bij databasebeheer de tekst “[BSGR: platform specificeren]”. Kan BSGR bevestigen welke databaseplatformen voor de beoordeling van dit onderdeel worden geaccepteerd?	Zie het antwoord op vraag 7.
28	Selectieleidraad, §2.6, pag. 12 - Digitale soevereiniteit	Welke concrete eisen verbindt BSGR aan digitale soevereiniteit naast verwerking en opslag binnen de EER en zeggenschap over data, configuraties en kritieke afhankelijkheden?	Naast verwerking en opslag binnen de EER verlangt BSGR dat zij zeggenschap houdt over haar gegevens, configuraties en kritieke afhankelijkheden. Gegevens en relevante configuratie-informatie moeten in gangbare en herbruikbare formaten overdraagbaar zijn en beëindiging of overstap naar een andere leverancier moet

			beheersbaar blijven. De exitverplichtingen worden bij de start van de Overeenkomst vastgelegd. Nadere eisen volgen in het Programma van Eisen en de conceptovereenkomst.
29	Selectieleidraad, §2.2, pag. 6 - IAM / demarcatie	Tot waar strekt de technische verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor IAM en vanaf welk punt blijft BSGR verantwoordelijk voor autorisatiebesluiten en functionele toegangsrechten?	BSGR blijft verantwoordelijk voor proceseigenaarschap, functioneel beheer, het vaststellen van rollen en functieprofielen en het nemen van autorisatiebesluiten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische identiteits- en toegangsbeheer en voor de technische uitvoering van goedgekeurde in-, door- en uitstroommutaties. De grens ligt daarmee bij het autorisatiebesluit: BSGR besluit, Opdrachtnemer voert technisch uit en maakt de uitvoering aantoonbaar.
30	Selectieleidraad, Hoofdstuk 4 en 6 / Bijlage B - Onderaanneming	De aanbestedingsdocumenten lijken niet eenduidig over de documenten die door onderaannemers moeten worden aangeleverd. Is het de bedoeling dat voor iedere onderaannemer, ongeacht de aard en omvang van diens inzet en ongeacht of een beroep wordt gedaan op diens draagkracht, zowel een afzonderlijk ingevuld UEA als een KvK-uittreksel moet worden ingediend, evenals binnen 7 dagen na voorlopige selectie de genoemde bewijsstukken in hoofdstuk 6 van de aanbestedingsleidraad? Dit levert immers extra administratieve last op. Of wenst u dit enkel van de onderaannemers die worden ingezet voor de geschiktheidseisen?	Voor een Onderaannemer type I worden bij de Aanmelding het UEA en de bewijsstukken aangeleverd die horen bij de Geschiktheidseis waarop een beroep wordt gedaan. Voor een type II geldt dit voor zover deze partij dan al bekend is. Een type II die pas in de gunningsfase wordt gekozen, wordt uiterlijk bij de Inschrijving opgegeven met de dan vereiste documenten. Voor type II worden geen bewijzen gevraagd voor Geschiktheidseisen waarop geen beroep wordt gedaan. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
31	Selectieleidraad, Hoofdstuk 4 en 6/ Bijlage B - Onderaanneming	In deze fase van de aanbesteding kunnen wij nog niet definitief bepalen of en, zo ja, welke onderaannemers of derden wij inzetten voor specifieke dienstverlening. Dit is mede afhankelijk van de eisen die in de gunningsfase worden gesteld. (Het betreft hierbij uiteraard geen beroep op derden om aan de technische bekwaamheidseisen te voldoen.) Hierdoor kunnen wij Bijlage B en het UEA in deze fase nog niet volledig invullen. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat inschrijvers Bijlage B en het UEA in deze fase invullen voor zover de onderaannemers bekend zijn en beide documenten tijdens de gunningsfase aanvullen en definitief maken (inclusief aan te leveren UEA/uittreksel KVK van onderaannemer(s))?	Onderaannemers type I moeten bij de Aanmelding bekend zijn. Onderaannemers type II mogen later in de gunningsfase worden toegevoegd of vervangen na voorafgaande instemming van BSGR. Dat mag niet worden gebruikt om alsnog aan een Geschiktheidseis te voldoen of de selectiescore te verhogen. De definitieve opgave en bijbehorende documenten worden uiterlijk bij de Inschrijving verstrekt. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
32	Selectieleidraad, 2.2 De Opdracht	In paragraaf 2.2 wordt onder Informatiebeveiliging aangegeven dat de Opdracht onder meer de "aansluiting op SOC- en SIEM-voorzieningen" omvat. In paragraaf 2.3.4 wordt aangegeven dat de huidige leverancier tevens de SOC- en SIEM-dienst levert. Kan BSGR verduidelijken of van de nieuwe Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de SOC/SIEM-dienstverlening zelf levert en beheert, of dat BSGR hiervoor een separate voorziening/derde partij beschikbaar stelt waarop de Opdrachtnemer uitsluitend de relevante logbronnen dient aan te sluiten? Indien SOC/SIEM onderdeel is van de Opdracht, kan BSGR	Zie het antwoord op vraag 3. Opdrachtnemer levert en beheert de SOC- en SIEM-dienst. De functionele eisen, relevante logbronnen, retentie en de voor prijsstelling benodigde volumes worden in het Programma van Eisen en de technische inventarisatie voor de gunningsfase opgenomen.

		tevens aangeven welke functionele omvang en volumes als uitgangspunt voor de prijsstelling dienen te worden gehanteerd?	
33	Selectieleidraad, 2.7 Omvang van de Opdracht	BSGR geeft in paragraaf 2.7 een geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde van €800.000 tot €1.100.000 exclusief btw aan en beschrijft in paragraaf 2.8 een substantiële transitie- en implementatieperiode. Kan BSGR bevestigen of de kosten voor de initiële transitie en implementatie onderdeel zijn van deze geraamde opdrachtwaarde en daarmee tevens van de gepubliceerde totale geraamde opdrachtwaarde? Indien dit het geval is, welk deel van de geraamde opdrachtwaarde is indicatief gereserveerd voor de eenmalige transitie- en implementatiekosten?	De eenmalige transitie- en implementatiekosten maken onderdeel uit van de geraamde totale opdrachtwaarde en worden in de gunningsfase afzonderlijk uitgevraagd. De jaarlijkse bandbreedte van € 800.000 tot € 1.100.000 ziet primair op de terugkerende dienstverlening en is geen afzonderlijk plafond voor de transitiekosten in het eerste contractjaar. BSGR publiceert geen afzonderlijk intern reserveringsbedrag. Zie ook het antwoord op vraag 23.
34	Selectieleidraad 2.3.2 Technische omgeving en applicatielandschap "	Kunt u aangeven wanneer de key2-applicaties als SaaS worden afgenomen van de leverancier, zodat de noodzaak van Citrix afneemt/verdwijnt?	BSGR kan dit niet aangeven. BSGR beschikt op dit moment niet over een door de applicatieleverancier bevestigde datum voor overgang van de Key2-applicaties naar SaaS. BSGR verwacht wel een verdere beweging naar SaaS. Om die reden voorziet de aanbesteding in flexibiliteit om technisch applicatiebeheer en de afhankelijkheid van Citrix gedurende de looptijd af te bouwen wanneer het applicatielandschap dat mogelijk maakt.
35	Selectieleidraad 2.3.1 Dienstverlening en leveranciers	"U geeft aan dat het beheer productie servers is verdeeld over 10 partijen". Wij zien in de huidige situatie 20 productieservers. Betekent dit dat over deze 20 productieservers 10 externe beheerpartijen betrokken zijn bij het beheer? En is dit dan ook het beheer over het besturingssysteem van de betreffende server?	Nee. De circa twintig productieservers worden niet op besturingssysteemniveau door circa tien verschillende partijen beheerd. De verschillende partijen die in de serverinventarisatie voorkomen, verrichten vooral applicatiebeheer of technisch applicatiebeheer voor hun eigen applicaties. Het beheer van operating system, virtualisatie en onderliggende infrastructuur ligt bij de infrastructuurdienstverlener.
36	Selectieleidraad 2.3.2 Technische omgeving en applicatielandschap	Welke back-up oplossingen voor servers en MS365 worden nu gebruikt?	Voor de serveromgeving wordt dagelijks een back-up gemaakt met een bewaartermijn van circa dertig dagen. Voor Microsoft 365 wordt een afzonderlijke back-updienst gebruikt met opslag die tegen wijziging of verwijdering is beschermd. De exacte toekomstige eisen aan frequentie, retentie, restore en rapportage worden in het Programma van Eisen vastgelegd die in de gunningsfase beschikbaar wordt gesteld.
37	Selectieleidraad planning	De huidige planning is voor de selectiefase nog globaal. Kunt u bij de detailplanning van de vragenrondes rekening houden met de aankomende kerstperiode, waarbij zowel bij u als bij de inschrijvers meerdere collega's met vakantie zijn?	Ja. De selectiefase is aangepast met een tweede vragenronde en een latere aanmelddatum. Voor de gunningsfase wordt bij de uitnodiging een gedetailleerde planning met twee vragenronden opgenomen, waarbij rekening wordt gehouden met de kerstperiode en voldoende verwerkingstijd na de laatste Nota van Inlichtingen.
38	Selectieleidraad 2.4 Gewenste situatie	Er wordt gesproken over leveranciers, kunt u aangeven om hoeveel leveranciers het gaat binnen de ICT-keten?	Binnen de huidige ICT-keten zijn naast de hoofdleverancier circa tien andere externe partijen betrokken bij applicatiebeheer, technisch applicatiebeheer, database- en middlewarebeheer en specifieke applicaties of koppelingen. Niet al deze partijen beheren infrastructuur. De exacte keten en demarcatie worden in de gunningsfase in de technische inventarisatie opgenomen. BSGR noemt in de aanbestedingsstukken waar mogelijk rollen en verantwoordelijkheden in plaats van leveranciersnamen.

39	Selectieleidraad 2.10 Herzienings-clausules	In paragraaf 2.10 wordt aangegeven dat de omvang van de opdracht gedurende de contractperiode met maximaal 50% kan toenemen of afnemen. Kan aanbestedende dienst nader toelichten hoe bij substantiële volumedalingen de proportionaliteit en economische uitvoerbaarheid van de dienstverlening voor opdrachtnemer wordt geborgd?	De in paragraaf 2.10 genoemde bandbreedte wordt gecorrigeerd naar maximaal 30% naar boven of beneden. Deze bandbreedte ziet op volumes van bestaande dienstcomponenten, bijvoorbeeld gebruikers, werkplekken, licenties of systemen, en is geen vrij wijzigingsrecht op de totale contractwaarde. De uitgangsvolumes en de financiële verwerking via eenheidsprijzen, staffels en waar nodig een vaste basiscomponent worden in het prijzenblad en de conceptovereenkomst vastgelegd. De wijziging blijft binnen de aard en scope van de Opdracht.
40	Selectieleidraad 2.4 Gewenste situatie	In paragraaf 2.4 wordt beschreven dat opdrachtnemer optreedt als operationeel service-integrator en verantwoordelijkheid draagt voor incidenten, problemen, wijzigingen en releases over meerdere leveranciers heen, terwijl BSGR contractuele wederpartij blijft van deze leveranciers. Kunt u nader specificeren welke bevoegdheden, mandaten en escalatiemogelijkheden de opdrachtnemer krijgt om de gevraagde ketenverantwoordelijkheid daadwerkelijk invulling te kunnen geven?	Opdrachtnemer krijgt operationeel eigenaarschap voor incidenten, problemen, wijzigingen en releases die meerdere partijen raken. Daarbij hoort dat Opdrachtnemer rechtstreeks status en voortgang bij betrokken leveranciers kan opvragen, deelneemt aan relevante wijzigings- en release overleggen, oorzaakanalyses coördineert en operationeel kan escaleren via een escalatiemanager met mandaat. BSGR blijft contractueel wederpartij van de leveranciers die buiten de Opdracht vallen en behoudt de tactische en bestuurlijke escalatie. De precieze bevoegdheden worden in de gunningsfase per dienstcomponent vastgelegd.
41	Selectieleidraad 2.3.4 en 2.8	In paragraaf 2.3.4 wordt aangegeven dat geen samenhangend exit- of transitieplan is aangetroffen en dat actuele beheerdocumentatie noodzakelijk is. Kan aanbestedende dienst inzicht geven in de huidige beschikbaarheid en kwaliteit van documentatie, configuratiegegevens, architectuurdocumenten en beheerinformatie die benodigd zijn voor een succesvolle transitie?	BSGR beschikt onder meer over een serverinventarisatie met peildatum juli 2026, een architectuurplaat, bestaande SLA's en DAP's en operationele rapportages. Er is geen integraal exit- of transitieplan aangetroffen dat alle diensten, leveranciers, gegevens en kennis omvat en de actualiteit van een deel van de beheerdocumentatie moet bij de start van de transitie worden gevalideerd. Bij de uitnodiging tot inschrijving verstrekt BSGR een geactualiseerde technische inventarisatie voor zover beschikbaar.
42	Selectieleidraad 2.8 Transitie en ingebruikname	In paragraaf 2.8 wordt beschreven dat de dienstverlening dient te worden overgedragen door de huidige leverancier en betrokken beheerpartijen. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat contractueel is geborgd dat de huidige leverancier(s) volledige medewerking verlenen aan de transitie, waaronder kennisoverdracht, overdracht van documentatie, configuratiegegevens en benodigde ondersteuning gedurende de transitieperiode?	BSGR kan niet bevestigen dat ieder in de vraag genoemd element als onbeperkte 'volledige medewerking' in alle lopende overeenkomsten is vastgelegd. BSGR zal de medewerking van de latende leveranciers organiseren op basis van de bestaande contractuele afspraken en haar positie als opdrachtgever. De relevante exit- en medewerkingsverplichtingen en de beschikbare documentatie worden voor de gunningsfase geïnventariseerd en met de geselecteerde partijen gedeeld. Gegadigden mogen er daarbij van uitgaan dat BSGR de noodzakelijke coördinatie richting de latende partijen op zich neemt.
43	Selectieleidraad 2.10 Herzienings-clausules	In paragraaf 2.10 wordt aangegeven dat gedurende de initiële contractperiode van vier jaar de dienstverleningstarieven vast blijven en uitsluitend de uurtarieven jaarlijks worden geïndexeerd. Gelet op de aanzienlijke looptijd, de verwachte ontwikkelingen op het gebied van salarissen, energiekosten, licenties, cloud- en beveiligingsdiensten, verzoekt inschrijver aanbestedende dienst toe te lichten op welke wijze wordt gewaarborgd dat gedurende deze periode sprake blijft van een evenwichtige risicoverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Tevens verzoekt inschrijver aan te geven of aanbestedende dienst	BSGR handhaaft voor de reguliere dienstverleningstarieven het uitgangspunt van geen jaarlijkse indexering in de eerste vier jaar, behalve voor uurtarieven en expliciet aangewezen fabrikant gebonden componenten. Normale voorzienbare kostenontwikkelingen moeten in de prijs worden verwerkt. Voor aangewezen licenties geldt de regeling uit antwoord 4, inclusief prijsverlagingen. Andere tariefaanpassingen zijn alleen mogelijk voor zover de Overeenkomst daarvoor een grondslag biedt.

		bereid is een jaarlijkse indexering in lijn met de CBS index toe te passen op alle dienstverleningstarieven gedurende de initiële contractperiode	
44	Selectieleidraad 2.1 Doel van de Aanbesteding	Wat verstaat u onder zwaar ingerichte SIAM-functie en welk SIAM model heeft u voor ogen?	Met een zwaar ingerichte SIAM-functie bedoelt BSGR een afzonderlijke service-integratielaag met een eigen organisatie, eigen toolset en eigen besturingsstructuur naast de feitelijke dienstverlening. Dat model wordt niet gevraagd. BSGR wil service-integratie als onderdeel van de reguliere dienstverlening bij de hoofdleverancier beleggen, met één prioriteitenmodel, ketenbrede operationele regie, een escalatiemanager met mandaat en geconsolideerde rapportage. BSGR behoudt de tactische en bestuurlijke regie.
45	Selectieleidraad 2.10 Herzieningsclausule	Kunt u meer toelichting geven bij de stelling dat de omvang van de opdracht met maximaal 50% kan toenemen of afnemen? Is dit maandelijks of jaarlijks? Gaat dit over de omvang van de werkplekken en servers of over het totale budget?	De bandbreedte van maximaal 30% *(aangepast in de Selectieleidraad v1.1 d.d.15 oktober 2026)* ziet op het totale volume van bestaande dienstcomponenten gedurende de resterende looptijd van de Overeenkomst. De relevante uitgangsvolumes worden in de gunningsfase in het prijzenblad vastgelegd. Een toename of afname wordt vervolgens afgerekend volgens de vooraf overeengekomen eenheidsprijzen, staffels en eventuele vaste basiscomponenten. Zie ook het antwoord op vraag 39.
46	Selectieleidraad par. 2.4 Werkplek en doorontwikkeling	Het doelbeeld voor de werkplek en het tempo waarin de Citrix-omgeving kan worden afgebouwd, worden in de gunningsfase bepaald en zijn mede afhankelijk van de ontwikkeling van Key2Belastingen. Klopt het dat Key2Belastingen nu nog binnen de eigen omgeving draait en nog niet bij de leverancier van Key2Belastingen?	Ja. Key2Belastingen draait momenteel in de voor BSGR gehoste omgeving en wordt via de Citrix-omgeving ontsloten. De applicatie wordt op dit moment niet als SaaS-dienst bij de applicatieleverancier afgenomen. De timing van een eventuele toekomstige SaaS-migratie is nog niet vastgesteld.
47	Referentieverklaring kerncompetentie 4	Betreffende “Bijlage C – Referentieverklaring, kerncompetentie 4 & Bijlage C – Selectiecriterium S3 – punt 6”: Wij hebben meer dan 10 jaar ervaring met de door u omschreven klantcontactvoorzieningen in onze eigen organisatie ten behoeve van tientallen klanten en gebruikersorganisaties. Wij denken dat deze oplossing volledig aansluit op uw behoefte. Mogen we deze ervaring hanteren als referentie om de kerncompetentie aan te tonen?	BSGR kan in het kader van deze Nota van Inlichtingen geen voorlopig oordeel geven over de geschiktheid van een specifieke, nog niet beoordeelde Referentie. De Referentie dient te voldoen aan de eisen van Kerncompetentie 4 (paragraaf 4.4.2) en, voor zover van toepassing, aan de onderdelen van Selectiecriterium S3 (paragraaf 5.1) zoals nader uitgewerkt in Bijlage C, waaronder de actualiteitseis van paragraaf 4.4.2. Het is aan Gegadigde om bij de Aanmelding zelf te onderbouwen dat de aangedragen ervaring aan deze eisen voldoet.
48	Certificeringen	Betreffende “Het bezit van aanvullende certificeringen en assurancerapportages (waaronder ISO 9001 en ISAE 3402 type II, of vergelijkbare alternatieven) weegt mee in de gunningsfase”. Volstaat hier als vergelijkbaar alternatief een ISAE3000 type II verklaring voor de ISAE3402 type II eis? Zo ja, kunt u deze in de gunningscriteria bij de gunningsfase expliciteren?	Ja, een ISAE 3000 type II-rapport kan als gelijkwaardig bewijs worden geaccepteerd als scope, onderzochte beheersmaatregelen, verslagperiode en assurance voldoende aansluiten op de aangeboden dienstverlening. BSGR beoordeelt in de gunningsfase de borging en onafhankelijke verantwoording van de dienstverlening, niet het enkele bezit van een certificaat. ISO 9001, ISAE 3402 type II, ISAE 3000 type II en gelijkwaardige bewijsmiddelen kunnen daarvoor als onderbouwing dienen. Zie ook vraag 113.
49	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 3 – gebruikers-ondersteuning	Kerncompetentie 3 vraagt ervaring met het leveren en beheren van werkplekdienstverlening "inclusief gebruikersondersteuning" voor minimaal 150 beheerde werkplekken. Volgens paragraaf 2.2 blijft de eerstelijns gebruikersondersteuning bij BSGR belegd en levert Opdrachtnemer tweede- en derdelijns ondersteuning. Voldoet voor	Ja. Voor Kerncompetentie 3 volstaat een Referentie met tweede- en derdelijns gebruikersondersteuning. Eerstelijnsondersteuning hoeft niet te zijn geleverd, omdat deze bij BSGR zelf is belegd. De Selectieleidraad v1.1 d.d. 15 oktober 2026 is op dit punt verduidelijkt.

		Kerncompetentie 3 een Referentie waarin tweede- en derdelijns gebruikersondersteuning is geleverd? Of moet uit de Referentie ook eerstelijns ondersteuning van eindgebruikers blijken?	
50	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 2 - bedrijfskritische applicaties en koppelingen	Wanneer beschouwt BSGR een applicatie bij Kerncompetentie 2 als "bedrijfskritisch"? En moet de Referentie zowel koppelingen met andere applicaties als met clouddiensten laten zien, of volstaat één van beide?	Onder een bedrijfskritische applicatie verstaat BSGR een applicatie waarvan uitval of disfunctioneren de bedrijfsvoering of dienstverlening aan burgers en deelnemers direct en in betekenende mate raakt. Voor BSGR zijn bijvoorbeeld de primaire belastingapplicaties, de digitale balie, het medewerkersportaal en het klantcontactplatform bedrijfskritisch. Voor Kerncompetentie 2 volstaat een Referentie met koppelingen naar andere applicaties of naar clouddiensten. Beide typen koppelingen hoeven niet gezamenlijk te worden aangetoond. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
51	Selectieleidraad - paragraaf 2.4 en 2.6 - hosting vanuit publieke cloud	BSGR vraagt verwerking binnen de EER en een tweede datacenter voor kritieke onderdelen (paragraaf 2.4 en 2.6). Mag Opdrachtnemer (een deel van) de hosting leveren vanuit publieke cloud, zoals een EU-regio van een hyperscaler? Of vraagt BSGR, gelet op digitale soevereiniteit, bewust om private datacenters of een soevereine cloud?	Ja. Hosting vanuit een publieke cloud is toegestaan. BSGR schrijft geen private datacenteroplossing of specifieke soevereine cloud voor. Wel gelden de uitgangspunten uit paragraaf 2.6, waaronder verwerking en opslag binnen de EER, voldoende zeggenschap over data, configuraties en kritieke afhankelijkheden en beheersbare overstap of beëindiging. Voor kritieke onderdelen moet de oplossing bovendien voldoen aan de in het Programma van Eisen vast te leggen continuïteits- en hersteldoelstellingen.
52	Selectieleidraad - paragraaf 2.6 en 5.1, Selectiecriterium S2 - Cyberbeveiligingswet	Paragraaf 2.6 noemt de Cyberbeveiligingswet als kader. Valt BSGR zelf onder de Cyberbeveiligingswet als essentiële of belangrijke entiteit? En wat verwacht BSGR in dat verband van Opdrachtnemer bij de meldplicht, bijvoorbeeld de termijnen voor vroegtijdige waarschuwing en incidentmelding en de levering van bewijsvoering?	Ja. BSGR kwalificeert als essentiële entiteit in de zin van de Cyberbeveiligingswet. BSGR blijft zelf verantwoordelijk voor naleving van de wettelijke verplichtingen. Opdrachtnemer moet BSGR daarom onverwijld informeren over cybersecurity-incidenten die gevolgen hebben of kunnen hebben voor de dienstverlening, systemen of gegevens van BSGR en alle informatie aanleveren die nodig is voor de wettelijke meldingen. Opdrachtnemer ondersteunt BSGR bij onderzoek, herstel, vervolgmeldingen en informatieverzoeken van toezichthouder of CSIRT. De Cyberbeveiligingswet geldt daarnaast als breder kader voor onder meer risicobeheersing, continuïteit en beveiliging van de leveranciersketen. De nadere meldtermijnen en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in het Programma van Eisen en de conceptovereenkomst.
53	Selectieleidraad - paragraaf 4.4.2, Kerncompetentie 1 - tweede generatie outsourcing	Kan BSGR "tweede generatie outsourcing" bij Kerncompetentie 1 nader definiëren? Bedoelt BSGR specifiek de overname van een integrale ICT-dienstverlening van een vorige leverancier? Of telt ook een transitie van een deel van de dienstverlening, zoals werkplek, hosting of beveiligingsdiensten, van een zittende leverancier?	Onder ‘tweede generatie outsourcing’ verstaat BSGR de overname van (een deel van) een reeds uitbestede ICT-dienstverlening van een zittende externe dienstverlener, daarom een overstap van de ene externe dienstverlener naar de andere. Hieronder valt zowel de overname van een integrale ICT-dienstverlening als de transitie van een deelgebied, zoals werkplek, hosting of beveiligingsdiensten, van een zittende externe leverancier. Een eerste uitbesteding vanuit een situatie van eigen beheer (‘eerste generatie outsourcing’) valt hier niet onder. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
54	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3,	Wat moet uit de Referentie blijken om te voldoen aan onderdeel 9 van Selectiecriterium S3 ("informatiebeveiliging")? Is bijvoorbeeld het	Voor onderdeel 9 van S3 volstaat aantoonbare ervaring met één of meer structurele informatiebeveiligingsdiensten, bijvoorbeeld SOC, SIEM, MDR, vulnerability management of patchmanagement. Het is niet nodig alle genoemde voorbeelden

	onderdeel 9 - informatiebeveiliging	leveren van SOC-, SIEM- of MDR-diensten, vulnerability management of patchmanagement aan die opdrachtgever voldoende?	binnen dezelfde Referentie aan te tonen. Uit de toelichting moet wel blijken dat informatiebeveiliging een substantieel onderdeel van de dienstverlening was.
55	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3 - soortgelijke omvang	Selectiecriterium S3 vraagt een Referentie bij een overheidsorganisatie "van soortgelijke omvang". Wat verstaat BSGR hieronder: een aantal gebruikers of werkplekken, een contractwaarde, of iets anders? Wordt dit getoetst, en zo ja, met welke ondergrens?	BSGR beoordeelt 'soortgelijke omvang' bij Selectiecriterium S3 aan de hand van het aantal beheerde werkplekken en/of gebruikers, in dezelfde orde van grootte als de BSGR-omgeving (circa 170 gebruikers en 183 beheerde werkplekken, zie paragraaf 2.7), en niet uitsluitend aan de hand van de contractwaarde. Er geldt geen vaste, harde ondergrens; de referentieopdracht dient qua omvang en complexiteit vergelijkbaar te zijn met de Opdracht.
56	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3 - combineren van twee referentieopdrachten	Voor Selectiecriterium S3 wordt één Referentie gevraagd die op tien onderdelen wordt gescoord. Als BSGR een Referentie van een onderaannemer toestaat: mag een Gegadigde de onderdelen dan ook aantonen met maximaal twee referentieopdrachten, één van de Gegadigde en één van een onderaannemer type I die de betreffende werkzaamheden in deze Opdracht uitvoert? De huidige eis bevoordeelt partijen die al de volledige integrale dienstverlening bij één overheidsklant leveren. Dat lijkt niet in verhouding tot het doel van de selectie (Gids Proportionaliteit). Wij verzoeken BSGR de eis op deze wijze aan te passen.	Ja. Voor S3 mogen maximaal twee Referenties worden ingediend. De tien onderdelen mogen over deze twee Referenties worden verdeeld; ieder onderdeel telt maximaal eenmaal mee. Ten minste één Referentie moet betrekking hebben op beheerde ICT-dienstverlening van soortgelijke omvang en complexiteit als bedoeld in paragraaf 5.1. Voor een Referentie van een Onderaannemer type I of Derde gelden de voorwaarden uit antwoord 13. De Selectieleidraad versie 1.1 van 15 oktober 2026 en bijlage B zijn hierop aangepast.
57	Selectieleidraad - paragraaf 3.10 en hoofdstuk 6 - wijze van indienen in TenderNed	Hoe wil BSGR de documenten in de digitale kluis van TenderNed ontvangen: per document afzonderlijk of gebundeld? Gelden er eisen aan bestandsnamen of een maximale bestandsgrootte?	BSGR verzoekt de documenten afzonderlijk per document aan te leveren in de digitale kluis van TenderNed, niet gebundeld in één bestand (zoals een zip-bestand), zodat ieder document afzonderlijk raadpleegbaar is. Bestandsnamen dienen duidelijk te verwijzen naar het betreffende document (bijvoorbeeld "Bijlage C - Referentieverklaring - [naam Gegadigde]"). Er geldt geen aanvullende eis ten aanzien van de bestandsgrootte naast de technische beperkingen die TenderNed zelf hanteert. De Selectieleidraad v1.1 d.d. 15 oktober 2026 is hierop verduidelijkt.
58	Selectieleidraad - paragraaf 3.11 en 4.2 - digitale ondertekening	Paragraaf 3.11 en 4.2 vereisen dat documenten rechtsgeldig zijn ondertekend. Accepteert BSGR een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening, of een ingescande natte handtekening, op het UEA en de Bijlagen?	Ja, BSGR accepteert zowel een gekwalificeerde als een geavanceerde elektronische handtekening volgens de eIDAS-verordening en ook een ingescande natte handtekening, op het UEA en de Bijlagen, mits de ondertekeningsbevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het handelsregister of uit een rechtsgeldige volmacht. De Selectieleidraad v1.1 d.d. 15 oktober 2026 is hierop verduidelijkt.
59	Selectieleidraad - paragraaf 5.3 en 3.6 - vervaltermijn selectiebeslissing	Paragraaf 5.3 noemt een vervaltermijn waarbinnen een niet-geselecteerde Gegadigde een beroep in rechte kan instellen. Kan BSGR bevestigen dat de periode van 10 tot en met 29 november 2026 (paragraaf 3.6) deze vervaltermijn is? En wordt de termijn gehaald wanneer de dagvaarding in kort geding uiterlijk op de laatste dag van die periode aan BSGR is betekend?	De in paragraaf 3.6 opgenomen periode is de door BSGR gestelde vervaltermijn voor een rechtsmiddel tegen de selectiebeslissing. Dit is niet de wettelijke opschortende termijn na een gunningsbeslissing. De uiterste termijn voor betekening van een dagvaarding is maandag 21 december 2026 12.00 uur (*als gevolg van de aangepaste planning in de Selectieleidraad v1.2. d.d. 15 oktober 2026*). De definitieve selectie en uitnodiging tot inschrijving worden niet vóór het verstrijken van deze termijn verzonden.
60	Selectieleidraad - paragraaf 4.3 en Bijlage D UEA, deel III -	In deel III van het UEA (Bijlage D) staat bij de facultatieve uitsluitingsgronden "Geen" aangekruist, terwijl daaronder alle negen gronden worden genoemd. Paragraaf 4.3 en de Begrippenlijst verwijzen	BSGR past de in de aanbestedingsstukken genoemde facultatieve Uitsluitingsgronden van artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 toe. De voorinvulling 'Geen' in Bijlage D is onjuist en wordt hersteld. Een gecorrigeerde Bijlage D wordt

	facultatieve uitsluitingsgronden	naar artikel 2.86 en 2.87 Aw 2012. Welke facultatieve uitsluitingsgronden van artikel 2.87 Aw 2012 past BSGR in deze Aanbesteding toe?	gelijktijdig met deze Nota gepubliceerd. Gegadigden gebruiken die versie of de overeenkomstige TenderNed UEA-functionaliteit. Aan de foutieve voorinvulling in de eerdere versie worden op zichzelf geen nadelige gevolgen verbonden.
61	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriteria S1 en S2 - voorbeelden van onderaannemers	S1 en S2 vragen om voorbeelden uit "de eigen uitvoeringspraktijk van Gegadigde". Mag een Gegadigde die als hoofdaannemer optreedt hierbij ook voorbeelden gebruiken van de onderaannemers die de betreffende werkzaamheden in deze Opdracht uitvoeren?	Ja. Naast voorbeelden van Gegadigde zelf of, bij een Combinatie, van onderaannemers, mag voor een specifiek onderdeel ook een praktijkvoorbeeld worden gebruikt van een bij de Aanmelding geïdentificeerde Onderaannemer type I. Voorwaarde is dat deze partij de betreffende werkzaamheden tijdens de Opdracht daadwerkelijk uitvoert. Vermeld duidelijk van welke partij het voorbeeld afkomstig is. De overkoepelende visie, samenwerking en aansturing worden op het niveau van Gegadigde beoordeeld. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
62	Bijlage C Referentieverklaring - paginaruimte bij één Referentie voor meerdere onderdelen	Bijlage C staat per Referentie maximaal 3 pagina's A4 toe. Als één Referentie meerdere Kerncompetenties én Selectiecriterium S3 dekt, blijft het maximum dan 3 pagina's A4 in totaal, of geldt dat per Kerncompetentie? Tellen de toelichtingen per S3-onderdeel mee voor dat maximum?	Het maximum van 3 pagina's A4 geldt per Referentie in totaal. Wanneer één Referentie meerdere Kerncompetenties en/of Selectiecriterium S3 dekt, verdeelt Gegadigde deze beschikbare ruimte zelf over de relevante onderdelen. Er geldt geen afzonderlijke aanvullende paginaruimte per Kerncompetentie of voor S3. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
63	Selectieleidraad - paragraaf 3.11 en Bijlage C - vertrouwelijkheid Aanmelding en referentiegegevens	Behandelt BSGR de ingediende Aanmeldingen vertrouwelijk, waaronder de Referenties, de uitwerkingen van S1 en S2 en de financiële gegevens, ook bij een verzoek op grond van de Wet open overheid? Op welke wijze kan een Gegadigde bedrijfsvertrouwelijke informatie als zodanig markeren? Bijlage C vraagt daarnaast de omvang van de referentieopdracht als totaalbedrag per jaar. Deze gegevens vallen vaak onder geheimhoudingsafspraken met de referent. Volstaat een bandbreedte of indicatie wanneer geheimhouding het noemen van het exacte bedrag niet toelaat?	BSGR behandelt Aanmeldingen vertrouwelijk binnen de grenzen van de wet. Bij een Woo-verzoek beoordeelt BSGR per informatieonderdeel of een wettelijke uitzonderingsgrond geldt; een markering als 'vertrouwelijk' is daarbij niet beslissend. BSGR verzoekt bedrijfsvertrouwelijke of concurrentiegevoelige informatie wel duidelijk te markeren en kort te motiveren. Voor de omvang van een Referentie mag bij een geheimhoudingsverplichting een voldoende specifieke bandbreedte worden gebruikt. De Selectieleidraad v1.1 d.d. 15 oktober 2026 is hierop verduidelijkt.
64	Bijlage C Referentieverklaring - ondertekening door referent	Bijlage C (Referentieverklaring) wordt alleen door de Gegadigde ondertekend. Klopt het dat geen ondertekening of schriftelijke bevestiging door de referent nodig is, en dat BSGR bij twijfel zelf contact opneemt met de referent (paragraaf 4.4.2)?	Dat klopt. Bijlage C (Referentieverklaring) wordt uitsluitend door Gegadigde ondertekend; een afzonderlijke ondertekening of schriftelijke bevestiging door de referent is niet vereist. BSGR behoudt zich het recht voor om, bij twijfel over de juistheid van de opgave, zelf contact op te nemen met de referent ter verificatie, volgens paragraaf 4.4.2. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
65	Selectieleidraad - paragraaf 3.11 en 4.3 - ondertekening door rechtspersoon-bestuurder	Paragraaf 3.11 vereist ondertekening door een uit het handelsregister blijkende functionaris. Als de bestuurder van een Gegadigde zelf een rechtspersoon is, volstaat dan ondertekening door de bestuurder van die rechtspersoon? Moet in dat geval ook het KvK-uittreksel van die bestuurder worden meegestuurd?	Ja, indien de bestuurder van Gegadigde zelf een rechtspersoon is, volstaat ondertekening door de uit het handelsregister blijkende bevoegde functionaris van die bestuurder-rechtspersoon. In dat geval dient ook het KvK-uittreksel van de bestuurder-rechtspersoon te worden overgelegd, zodat de volledige bevoegdheidsketen verifieerbaar is. De Selectieleidraad v1.1 d.d. 15 oktober 2026 is hierop verduidelijkt.
66	Selectieleidraad - paragraaf 5.1,	Wat moet uit de Referentie blijken om te voldoen aan onderdeel 10 van Selectiecriterium S3 ("consultancydiensten")? Volstaat advisering	Voor onderdeel 10 van Selectiecriterium S3 (‘consultancydiensten’) volstaat advisering die onderdeel vormde van de beheerde dienstverlening, bijvoorbeeld

	Selectiecriterium S3, onderdeel 10 - consultancydiensten	binnen de beheerde dienstverlening, bijvoorbeeld architectuur-, licentie- of securityadvies? Of moet het gaan om afzonderlijk gecontracteerde adviesopdrachten?	architectuur-, licentie- of securityadvies, mits dit een aantoonbaar en substantieel onderdeel was van de in de Referentie beschreven dienstverlening. Een separaat gecontracteerde adviesopdracht is niet vereist.
67	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3, onderdeel 7 - skilled servicedesk	BSGR houdt de eerstelijns gebruikersondersteuning zelf (paragraaf 2.2) en vraagt een Nederlandstalige servicedesk voor de tweede en derde lijn. Voldoet voor onderdeel 7 van Selectiecriterium S3 ("Nederlandstalige skilled servicedesk") een Referentie waarin een Nederlandstalige tweede- en derdelijns servicedesk is geleverd? Of moet uit de Referentie ook eerstelijns ondersteuning van eindgebruikers blijken?	Ja. Voor onderdeel 7 van Selectiecriterium S3 volstaat een Referentie waarin een Nederlandstalige tweede- en derdelijns servicedesk is geleverd. Eerstelijns ondersteuning hoeft niet uit de Referentie te blijken, omdat BSGR de eerste lijn in de beoogde dienstverlening zelf uitvoert. Zie ook het antwoord op vraag 49.
68	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3, onderdeel 5 - technisch beheer lokale netwerken	Telt voor onderdeel 5 van Selectiecriterium S3 ("technisch beheer van lokale netwerken") alleen het beheer van LAN en WLAN op de locatie van de opdrachtgever? Of telt ook het beheer van netwerk- en firewallvoorzieningen in het datacenter en van de verbinding tussen locatie en datacenter?	Onderdeel 5 ziet in ieder geval op het technische beheer van LAN en WLAN op de locatie van de opdrachtgever, inclusief de relevante firewall- en connectiviteitscomponenten. Beheer van netwerkvoorzieningen in een datacenter en van verbindingen tussen locaties of datacenters telt mee wanneer dit binnen dezelfde referentieopdracht is geleverd, maar vervangt niet het vereiste beheer van het lokale netwerk.
69	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3, onderdeel 3 - landelijke koppelingen	Welke koppelingen beschouwt BSGR bij onderdeel 3 van Selectiecriterium S3 als "landelijke koppelingen, zoals gebruikt door Nederlandse overheidsorganisaties"? Denk aan StUF- of Digikoppeling-koppelingen met BRP/GBA-V, BAG, LV WOZ, Kadaster, RDW of Belastingdienst. Volstaat het aantonen van één zo'n koppeling, of verwacht BSGR meerdere?	Onder landelijke koppelingen verstaat BSGR technische koppelingen die Nederlandse overheidsorganisaties gebruiken voor gegevensuitwisseling met landelijke voorzieningen, bijvoorbeeld via StUF, Digikoppeling of vergelijkbare standaarden naar voorzieningen zoals BRP, BAG, LV WOZ, Kadaster, RDW of de Belastingdienst. Het aantonen van ten minste één dergelijke koppeling volstaat, mits Gegadigde deze aantoonbaar zelf heeft gerealiseerd of beheerd, inclusief het bijbehorende certificaatbeheer voor zover van toepassing.
70	Selectieleidraad - paragraaf 5.1, Selectiecriterium S3, onderdeel 1 - meerdere applicaties	Onderdeel 1 van Selectiecriterium S3 vraagt om ervaring met applicatiehosting, inclusief technisch applicatiebeheer en -ontsluiting van "meerdere applicaties binnen het publieke domein". Hanteert BSGR hierbij een minimum aantal applicaties? En moeten dat sectorspecifieke applicaties zijn, bijvoorbeeld belasting- of WOZ-applicaties, of tellen ook generieke bedrijfsapplicaties van de opdrachtgever mee?	BSGR hanteert voor 'meerdere applicaties' een minimum van twee applicaties binnen dezelfde referentieopdracht. Het hoeven geen belasting- of WOZ-applicaties te zijn, maar dit is wel een pré. Ook generieke bedrijfsapplicaties tellen mee, mits zij voor de betreffende publieke opdrachtgever bedrijfskritisch zijn zoals toegelicht bij vraag 50.
71	Selectieleidraad - paragraaf 2.10 - inkrimping bij overgang naar SaaS	Paragraaf 2.10 noemt als optie tot inkrimping het technisch applicatiebeheer van applicaties die naar SaaS overgaan, terwijl de tarieven gedurende de initiële looptijd van vier jaar vastliggen. Voorziet BSGR bij een dergelijke inkrimping in een afbouwtermijn of een vergoeding van niet-terugverdiende investeringen? Of wordt dit uitgewerkt in de conceptovereenkomst in de gunningsfase?	De financiële gevolgen van een structurele inkrimping door een SaaS-migratie worden vóór de definitieve Inschrijving in de conceptovereenkomst en het prijzenblad vastgelegd. Daarin worden onder meer de aankondigingstermijn, ingangsdatum en verrekenwijze opgenomen. Wijzigingen werken niet met terugwerkende kracht. Er geldt geen generieke vergoeding voor niet-terugverdiende investeringen, tenzij de contractstukken dat voor een specifieke situatie bepalen.
72	Selectieleidraad 2.2 support	De leidraad beschrijft dat BSGR de eerstelijns gebruikersondersteuning zelf uitvoert en technische meldingen doorzet naar de tweede- en derdelijnsondersteuning met een Nederlandse servicedesk van	Ja. BSGR voert de eerste lijn zelf uit en zet technische meldingen door naar de tweede lijn van Opdrachtnemer. Een vast klantteam met kennis van de BSGR-omgeving en rechtstreeks technician-to-technician-contact sluit daarbij goed aan. BSGR verlangt wel één herkenbare ingang en duidelijke verantwoordelijkheid voor

		Opdrachtnemer. De gegadigde levert 2e/3e lijns dienstverlening via een klantteam op basis van technician to technician contact. Vraag: Hoe ziet de Aanbestedende dienst hierbij de samenwerking tussen haar eigen eerstelijnsondersteuning, de 1e servicedesk van Opdrachtnemer en een vast klantteam met kennis van de BSGR-omgeving, en kan BSGR akkoord gaan met het leveringsmodel van gegadigde waarbij BSGR rechtstreeks contact heeft met de technisch beheerders van het klant team?	registratie, opvolging en escalatie. Eventuele uitbreiding met eerstelijns ondersteuning kan later als optie worden afgenomen.
73	Selectieleidraad 5.1 en Bijlage C	Voor de maximale score op S3 moeten alle tien onderdelen binnen één referentie worden aangetoond, waaronder het leveren van een klantcontactplatform. Tegelijkertijd beschrijft §2.7 het telefonie- en klantcontactdeel als een beperkt aandeel van de opdracht. In bijlage C staat vermeld; één referentie per kerncompetentie en een referentie mag meerdere kerncompetenties dekken. Vraag1: Is het toegestaan meerdere referenties te leveren om aan te tonen dat gegadigde beschikt over de vereiste ervaring? Vraag 2: Is het mogelijk om de maximale 50 punten te scoren als men meer dan één freferentie indient?	Ja. Voor S3 mogen maximaal twee Referenties worden ingediend. De tien onderdelen mogen over deze twee Referenties worden verdeeld en ieder onderdeel telt maximaal eenmaal mee. De maximale score is haalbaar als uit de maximaal twee Referenties gezamenlijk alle tien onderdelen blijken en aan de overige voorwaarden van paragraaf 5.1 wordt voldaan. Paragraaf 5.1 en Bijlage C worden hierop aangepast.
74	Selectieleidraad 5.1 en 5.1.1 p25 en 27	Voor S2 is maximaal één A4 toegestaan. De beoordeling vraagt een actuele visie en concrete, verifieerbare praktijkvoorbeelden per beoordelingsaspect, inclusief maatregelen, kwetsbaarheden, incidentafhandeling en verantwoording. Bent u bereid de omvang te verruimen naar twee A4, zodat Gegadigden alle aspecten voldoende concreet en toetsbaar kunnen onderbouwen?	Ja. BSGR verruimt de maximale omvang voor Selectiecriterium S2 van 1 A4 naar 2 A4, exclusief titelblad, in minimaal Arial 10. Hiermee blijft de beantwoording compact, terwijl voldoende ruimte ontstaat om de visie en concrete, verifieerbare praktijkvoorbeelden per beoordelingsaspect te onderbouwen. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
75	Selectieleidraad 3.12.4 en 4.1-4.2 bijlage B	De definitieve technische scope en demarcatie volgen pas in de gunningsfase, terwijl de inzet en samenstelling van onderaannemers al bij aanmelding moeten worden vastgelegd. Kunt u bevestigen dat Gegadigden die zelfstandig aan de geschiktheidseisen voldoen, onderaannemers type II later mogen voordragen op basis van de uitgewerkte scope, onder voorafgaande goedkeuring van BSGR? Kunt u daarbij aangeven op welk moment hun UEA, KvK-uittreksel en ondertekende Bijlage B moeten worden verstrekt?	Ja. Onderaannemers type II mogen in de gunningsfase worden toegevoegd of vervangen na voorafgaande instemming van BSGR. Dit mag niet worden gebruikt om een gebrek in de Aanmelding te herstellen, alsnog aan een Geschiktheidseis te voldoen of de selectiescore te verhogen. De definitieve opgave en de voorgeschreven documenten worden uiterlijk bij de Inschrijving verstrekt. BSGR toetst de partij aan de toepasselijke Uitsluitingsgronden. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
76	Selectieleidraad 2.2 en 2.10	De diensttarieven blijven gedurende de initiële vier jaar vast, terwijl Opdrachtnemer tevens licenties en platformvoorzieningen moet leveren waarvan fabrikanten de prijzen en voorwaarden kunnen wijzigen. Bent u bereid aantoonbare externe prijswijzigingen voor deze componenten afzonderlijk verrekenbaar te maken en voor de overige diensttarieven jaarlijkse indexering vanaf het eerste contractjaar toe te staan?	BSGR handhaaft voor de reguliere dienstverleningstarieven het uitgangspunt van geen jaarlijkse indexering gedurende de initiële looptijd van vier jaar, met uitzondering van de uurtarieven. Voor uitsluitend de expliciet aangewezen fabrikant gebonden licenties geldt de regeling uit antwoord 4. Aantoonbare, niet door Opdrachtnemer beïnvloedbare prijswijzigingen van de fabrikant worden dan één-op-één en zonder opslag verwerkt; aantoonbare prijsverlagingen worden eveneens

		Indien niet, kunt u aangeven welke uitgangspunten inschrijvers voor dit prijsrisico moeten hanteren?	doorgegeven. Voor overige dienstverlening dienen Gegadigden normale en redelijkerwijs voorzienbare kostenontwikkelingen in hun prijsstelling te verwerken. De definitieve contractuele regeling wordt vóór de Inschrijving bekendgemaakt.
77	Selectieleidraad 2.2,2.5,2.7-2.11 en 3.2	Diverse bepalende gegevens worden doorgeschoven naar de gunningsfase. Kunt u bevestigen dat bij de uitnodiging tot inschrijving gelijktijdig het volledige Programma van Eisen, de servicecatalogus, het prijzenblad, de conceptovereenkomst, de verwerkersovereenkomst, de SLA-eisen, de demarcatie en de technische inventarisaties beschikbaar zijn? Bent u bereid de inschrijftermijn evenredig te verlengen indien essentiële informatie later wordt verstrekt of wezenlijk wordt gewijzigd?	Ja, BSGR zal bij de uitnodiging tot inschrijving het Programma van Eisen, de servicecatalogus, het prijzenblad, de conceptovereenkomst, de verwerkersovereenkomst, de SLA-eisen, de demarcatie en de relevante technische inventarisaties gelijktijdig beschikbaar te stellen. Indien essentiële informatie onverhoopt later wordt verstrekt of wezenlijk wordt gewijzigd, zal BSGR de inschrijftermijn evenredig verlengen, volgens de beginselen van proportionaliteit en gelijke behandeling.
78	Selectieleidraad 3.6	Voor de gunningsfase wordt uitsluitend een periode voor vragen genoemd, van 1 december 2026 tot en met 15 januari 2027. Kunt u per vragenronde de uiterste indieningsdatum en de publicatiedatum van de antwoorden vastleggen? Wij verzoeken u minimaal twee vragenronden te organiseren en tussen de laatste Nota van Inlichtingen en de inschrijfdeadline minimaal tien volledige werkdagen beschikbaar te houden.	Zie het antwoord op vraag 37.
79	Verlengen inschrijftermijn	In paragraaf 3.6 is voorzien dat de uitnodiging tot inschrijving op 30 november 2026 wordt verzonden en de Inschrijving uiterlijk 29 januari 2027 om 10.00 uur moet zijn ingediend. Door de kerstvakantie van 18 december 2026 tot 4 januari 2027 resteren feitelijk slechts circa 31 volledige werkdagen voor het opstellen van een inhoudelijk en financieel zorgvuldige inschrijving voor deze omvangrijke en complexe outsourcingopdracht. Wij verzoeken BSGR daarom de inschrijftermijn met minimaal vier weken te verlengen, tot ten minste 26 februari 2027 om 10.00 uur. Kan BSGR hiermee instemmen en de planning dienovereenkomstig aanpassen?	Ja. BSGR verlengt de inschrijftermijn in de gunningsfase tot 5 maart 2027 om 10.00 uur. Zie ook het antwoord op vraag 37. De overige mijlpalen van de gunningsfase worden hierop aangepast en bij de uitnodiging tot inschrijving gepubliceerd. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
80	Selectieleidraad 2.9 Contract en inkoopvoorwaarden	In paragraaf 2.10 is opgenomen dat gedurende de initiële contractperiode van vier (4) jaar alle dienstverleningstarieven vast zijn en niet worden geïndexeerd, met uitzondering van de uurtarieven. Tegelijkertijd is in paragraaf 2.9 bepaald dat de GIBIT 2025 van toepassing zijn. Gezien de lange initiële contractduur, de substantiële afhankelijkheid van personeelskosten, licentiekosten en kosten van derde partijen, is een periode van vier jaar zonder prijsindexatie niet marktconform en	GIBIT 2025 is van toepassing op de Overeenkomst voor zover daarvan in de aanbestedingsstukken en de uiteindelijke Overeenkomst niet uitdrukkelijk wordt afgeweken. De prijsregeling uit paragraaf 2.10 is een specifieke regeling voor deze Opdracht en prevaleert op dat onderdeel boven een daarmee strijdige algemene bepaling uit GIBIT 2025. De conceptovereenkomst bevat vóór de Inschrijving een eenduidige rangorde van contractdocumenten en de volledige prijsherzieningsregeling, waaronder de uitzondering voor de expliciet aangewezen fabrikant gebonden licenties.

		een te groot risico voor de inschrijvende partij. Kunt u bevestigen dat GIBIT 2025 leidend is voor de Overeenkomst?	
81	Selectieleidraad, S3 en bijlage C referentieverklaring	Bij Selectiecriterium S3 is als onderdeel opgenomen "databasebeheer [BSGR: platform specificeren]". Kunt u bevestigen dat de specificatie in Bijlage C leidend is voor dit selectiecriterium?	Zie het antwoord op vraag 7.
82	Onderaannemers; Selectieleidraad; Par 4.1.2 / Blz 21	Inschrijver wenst zich in te schrijven als hoofdaannemer, waarbij zij gebruikt maakt van onderaannemers. Voor Onderaannemer type I geven we aan van welke onderaannemer we gebruik maken. Voor de selectie van Onderaannemer type II ontbreekt op dit moment voldoende detailinformatie om voor BSGR de beste keuze te kunnen maken. Is het toegestaan om tijdens de RfP eventueel een additionele Onderaannemer type II aan te kunnen geven?	Ja. Een aanvullende Onderaannemer type II mag tijdens de gunningsfase worden aangewezen, mits BSGR vooraf met de inzet instemt. De wijziging mag niet worden gebruikt om na de uiterste Aanmeldingsdatum alsnog aan een Geschiktheidseis te voldoen of de selectiescore te verhogen en mag niet leiden tot een wezenlijke wijziging van Gegadigde. De Onderaannemer wordt uiterlijk bij de Inschrijving definitief opgegeven en op dat moment worden de daarvoor voorgeschreven documenten ingediend. Zie ook de antwoorden op de vragen 31 en 75. De Selectieleidraad is hierop aangepast in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
83	S3 Referentie; Selectieleidraad; Par 5.1 / Blz 25	Bij S3 geeft u aan dat uit de Referentie ervaring dient te blijken met het leveren van beheerde ICT-diensten aan een overheidsorganisatie. Hierachter geeft u 3 voorbeelden van overheidsorganisaties aan. Begrijpt Inschrijver goed dat ook een Referentie van een Publieke Regionale Samenwerkingsorganisatie, Gemeentelijke Regeling en Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) zijn toegestaan?	Ja, een Referentie bij een Publieke Regionale Samenwerkingsorganisatie, een Gemeenschappelijke Regeling of een Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) is eveneens toegestaan voor Selectiecriterium S3. De opsomming van voorbeelden in paragraaf 5.1 is niet limitatief (zie ook het antwoord op vraag 15).
84	Verlengingsopties; Selectieleidraad; Par 2.9 / Blz 14	In paragraaf 2.9 is opgenomen dat BSGR de verlengingsopties eenzijdig kan uitoefenen. Gezien de maximale contractduur van tien jaar en de technologische, operationele en commerciële ontwikkelingen die zich gedurende een dergelijke looptijd kunnen voordoen, kan een verplichting voor Opdrachtnemer om verlengingen altijd onder ongewijzigde voorwaarden te accepteren leiden tot disproportionele risico's. Is BSGR bereid op te nemen dat Opdrachtnemer uiterlijk twaalf (12) maanden voorafgaand aan de verlengingen na het achtste contractjaar schriftelijk en gemotiveerd kan aangeven van een verdere verlenging af te zien, zonder dat dit afbreuk doet aan de overeengekomen initiële looptijd en de eerste twee verlengingsperioden?	BSGR handhaaft de eenzijdige verlengingsopties uit paragraaf 2.9. Deze worden binnen de contractueel vastgelegde termijnen en voorwaarden uitgeoefend en tijdig schriftelijk aangekondigd. Opdrachtnemer heeft geen eenzijdig recht een overeengekomen verlengingsoptie te weigeren. Marktconformiteit wordt tijdens de looptijd bewaakt via de benchmarkregeling en, vanaf de eerste verlenging, de overeengekomen indexeringssystematiek.
85	Par. 2.4 Gewenste situatie / Ketenregie	Welke bevoegdheden verwacht BSGR dat de toekomstige opdrachtnemer krijgt richting netwerk-, telecom- en connectiviteitsleveranciers indien incidenten of verstoringen ketenbreed moeten worden opgelost?	Netwerkvoorzieningen, internetontsluiting en VPN vallen binnen de Opdracht. Voor deze onderdelen is Opdrachtnemer rechtstreeks verantwoordelijk als SPOC. Voor leveranciers die buiten de Opdracht vallen, waaronder de leverancier van mobiele telefonie, gelden de bevoegdheden uit antwoord 40: Opdrachtnemer mag operationele informatie en voortgang opvragen, deelnemen aan relevant overleg, oorzaakanalyses coördineren en operationeel escaleren. BSGR blijft contractueel wederpartij van deze externe leveranciers.

86	Par. 2.3.2 Technische omgeving	Zijn er naast de locatie in Leiden aanvullende uitwijk-, DR-, cloud- of externe locaties waarop de netwerkdienstverlening van toepassing is?	BSGR heeft één kantoorlocatie in Leiden, verdeeld over twee verdiepingen. Er is geen tweede kantoorlocatie waarop de lokale netwerkdienstverlening van toepassing is. De server- en uitwijkvoorzieningen bevinden zich buiten deze kantoorlocatie. Connectiviteit tussen de kantoorlocatie en de hostingomgeving maakt onderdeel uit van de dienstverlening.
87	Par. 2.3.2 Technische omgeving	Worden LAN, WLAN, VPN en internetverbindingen momenteel geleverd door één leverancier of door meerdere partijen? Indien meerdere partijen betrokken zijn, graag een overzicht van de verantwoordelijkheidsverdeling.	LAN, WLAN, VPN en internetontsluiting worden in de huidige situatie door één hoofdleverancier geleverd. LAN en WLAN zijn als beheerde netwerkdienst ingericht en de betreffende leverancier verzorgt ook het lifecyclemanagement van de netwerkcomponenten op locatie. Op dit onderdeel is dus geen verdeling over meerdere leveranciers.
88	Par. 2.7 Omvang opdracht	Kan BSGR aangeven welke typen firewalls, switches en accesspoints momenteel zijn geïmplementeerd en of vervanging tijdens de contractperiode wordt verwacht? BSGR noemt indicatief 2 firewalls, 6-8 switches en 11 wifi-accesspoints.	De huidige aantallen zijn 2 firewalls, 6 tot 8 switches en 11 wifi-accesspoints, peildatum juli 2026. Merk, type en lifecyclestatus zijn in de nu beschikbare stukken niet voldoende geverifieerd om in deze Nota van Inlichtingen vast te leggen. BSGR verstrekt deze gegevens in de technische inventarisatie bij de uitnodiging tot inschrijving. Lifecyclemanagement en eventuele vervanging van de netwerkcomponenten maken onderdeel uit van de Opdracht.
89	Par. 2.2 Netwerkvoorzieningen	Kan BSGR aangeven welke netwerkapparatuur (merk/type/firewalls/switches/wifi) momenteel wordt ingezet en wat de contractuele einddata en lifecycle-status van deze componenten zijn?	Zie het antwoord op vraag 88. Merk, type en actuele lifecyclestatus worden in de technische inventarisatie bij de uitnodiging tot inschrijving verstrekt. De netwerkcomponenten kennen geen afzonderlijke contractuele einddatum per apparaat; de huidige dienstverlening loopt tot 1 december 2027.
90	Par. 2.2 Housing en Hosting / Par. 2.3.2 Technische omgeving	Kan BSGR aangeven waar de huidige primaire hostingomgeving en uitwijkomgeving zijn gevestigd, door welke partij deze worden geëxploiteerd en welke technische architectuur, virtualisatieplatformen, redundantievoorzieningen en datacenterclassificaties momenteel worden toegepast?	De huidige omgeving wordt vanuit externe datacenterfaciliteiten geleverd en kent redundantie over meer dan één locatie. De beschikbare stukken geven onvoldoende geverifieerde informatie om in deze Nota van Inlichtingen de exacte datacenterlocaties, exploitant, virtualisatiearchitectuur, uitwijkvariant en classificatie volledig vast te leggen. BSGR verstrekt deze gegevens, voor zover relevant voor de aanbieding en contractueel deelbaar, in de technische inventarisatie bij de uitnodiging tot inschrijving. De toekomstige eisen aan redundantie, RTO en RPO worden in het Programma van Eisen vastgelegd.
91	Par. 2.2 Telefonie en klantcontact / KC4	Kan BSGR bevestigen dat Kerncompetentie 4 volledig mag worden ingevuld door een onderaannemer Type I die de telefonie- en klantcontactdienstverlening daadwerkelijk uitvoert gedurende de contractperiode? De hoofdaannemer blijft uiteraard verantwoordelijk vanuit zijn rol als hoofdaannemer.	Ja, Kerncompetentie 4 mag volledig worden ingevuld met een Referentie van een Onderaannemer type I die de telefonie- en klantcontactdienstverlening daadwerkelijk zal uitvoeren gedurende de uitvoering van de Opdracht, overeenkomstig paragraaf 4.1.3 (zie ook het antwoord op vraag 13). De Hoofdaannemer blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de gehele Opdracht richting BSGR.
92	Par. 2.4 Klantcontact	Kan BSGR nader toelichten welke onderdelen van het functioneel beheer van het klantcontactplatform zij zelf wil uitvoeren en welke onderdelen zij bij de opdrachtnemer wil beleggen?	Zie het antwoord op vraag 18.
93	Par. 2.3.3 Telefonie en klantcontact	Wenst BSGR dat de toekomstige opdrachtnemer ook verantwoordelijk wordt voor het realiseren van de gewenste verbeteringen rondom	Ja. Het verbeteren van de klantdossierintegratie en screenpop, betrouwbaar doorverbinden naar Teams en vaste nummers en beter bruikbare rapportages en dashboards vallen binnen de Opdracht. BSGR moet de rapportages en dashboards

		screenpop, klantdossierintegratie, dashboards, doorverbinden en dynamische keuzemenu's?	zelf kunnen inrichten. Ook het beter laten aansluiten van keuzemenu's op actuele documentstromen wordt in het Programma van Eisen uitgewerkt, waarbij wordt aangegeven welke onderdelen als eis en welke als wens gelden.
94	Par. 2.3.3 Telefonie en klantcontact	Kan BSGR nader specificeren welke koppelingen momenteel bestaan tussen het klantcontactplatform, Bakerware, Teams Calling en overige applicaties?	Het klantcontactplatform is via SIP-koppelingen verbonden met de telefonieomgeving. Doorverbinden naar vaste nummers werkt; de integratie met Teams functioneert niet in alle situaties goed. Er is op dit moment geen directe koppeling tussen het klantcontactplatform/telefonie en het klantdossier in BakerWare. Een dergelijke koppeling, inclusief screenpop en relevante dossierinformatie, is een gewenste functionaliteit en wordt in het Programma van Eisen uitgewerkt. Een volledige en geverifieerde koppelingenlijst wordt als onderdeel van de technische inventarisatie in de gunningsfase verstrekt.
95	Par. 2.3.3 Telefonie en klantcontact	Kan BSGR aangeven hoeveel medewerkers gebruikmaken van het klantcontactplatform, hoeveel named gebruikers momenteel actief zijn en hoeveel gelijktijdige gebruikers gelijktijdig inloggen tijdens piekmomenten?	Zie het antwoord op vraag 20. In de huidige situatie worden generieke accounts gebruikt en zijn er dus geen named gebruikers. De huidige afname ondersteunt circa tien tot twaalf gelijktijdige gebruikers. Een betrouwbare piekmeting en het definitieve aantal toekomstige named gebruikers, supervisors en beheerders worden in de gunningsfase opgenomen in de volumetabel en het prijzenblad.
96	Par. 2.3.3 Telefonie en klantcontact	BSGR geeft aan dat het klantcontactplatform als cloudoplossing wordt afgenomen. Is het de bedoeling dat de toekomstige opdrachtnemer deze bestaande oplossing overneemt, of staat BSGR open voor migratie naar een alternatief platform?	BSGR schrijft geen specifiek klantcontactplatform voor. Zowel voortzetting van de bestaande cloudoplossing als migratie naar een alternatief platform is toegestaan, mits de oplossing voldoet aan de functionele eisen en de bereikbaarheid tijdens de transitie behouden blijft. De licenties voor het klantcontactplatform worden onderdeel van de dienst en in het prijzenblad afzonderlijk prijsbaar gemaakt.
97	Par. 2.2 Telefonie en klantcontact	Kan BSGR aangeven welk klantcontactplatform momenteel wordt gebruikt, door welke leverancier dit wordt geleverd en welke functionaliteiten momenteel actief zijn ingericht?	Het huidige klantcontactplatform is Genesys Cloud. Het platform ondersteunt onder meer wachtrijen, een keuzemenu, gespreksopname en rapportage en wordt in de huidige inrichting met generieke accounts gebruikt. BSGR noemt de huidige leverancier niet, omdat diens identiteit voor de uitwerking van de Aanmelding niet noodzakelijk is. De relevante technische en functionele kenmerken worden wel gelijkelijk aan alle Gegadigden verstrekt.
98	Par. 5.1 Selectiecriterium S3	In Selectiecriterium S3 wordt gesproken over databasebeheer met de tekst "[BSGR: platform specificeren]". Kan BSGR aangeven welke databaseplatformen bedoeld worden zodat inschrijvers hun referentie hierop kunnen afstemmen?	Zie het antwoord op vraag 7.
99	Par. 2.4 Beschikbaarheid en de piekperiode	Kan BSGR aangeven welke onderdelen van netwerkvoorzieningen, telefonie en klantcontact als bedrijfskritisch worden beschouwd en welke RTO/RPO-doelstellingen hiervoor gelden?	BSGR beschouwt de primaire belastingapplicaties, de digitale balie, het medewerkersportaal en het klantcontactplatform als bedrijfskritisch. De telefonische bereikbaarheid maakt deel uit van het kritieke proces, waardoor ook de daarvoor noodzakelijke lokale netwerkvoorzieningen en internetontsluiting kritisch zijn. In de huidige inrichting zijn RTO en RPO nog niet per applicatiegroep gedifferentieerd. De toekomstige doelstellingen per dienst en applicatiegroep worden in het Programma van Eisen vastgelegd.

100	Par. 2.4 Beschikbaarheid en de piekperiode	Kan BSGR aangeven welke beschikbaarheidsdoelstellingen, hersteltijden, servicevensters en eventuele wijzigingsrestricties voor netwerk- en telefoniediensten worden gehanteerd tijdens de jaarlijkse piekperiode?	De eerste vier maanden van het kalenderjaar gelden als piek- en freezeperiode. In die periode worden uitsluitend kritieke en beveiligingsgerelateerde wijzigingen doorgevoerd. In de huidige dienstverlening geldt voor de basisomgeving een beschikbaarheidsnorm van 99,8% op jaarbasis. De toekomstige beschikbaarheidsnormen, servicevensters en hersteldoelstellingen voor netwerk en telefonie worden per kritikaliteitsklasse in het Programma van Eisen vastgelegd. BSGR kan voor de kritieke keten een hogere norm stellen dan in de huidige overeenkomst.
101	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 2.10 Herzieningsclausules, volumewijzigingen en opties tot inkrimping	In paragraaf 2.10 combineert u een volumewijziging van maximaal vijftig procent naar boven of beneden met een optie tot inkrimping waarmee de werkplekhardware, de Microsoft 365-licenties en het technisch applicatiebeheer van naar SaaS overgaande applicaties buiten de Overeenkomst kunnen worden geplaatst. Kunt u aangeven of het prijsmodel in de gunningsfase met staffels wordt opgebouwd en of daarbij een minimale afname of bodem in de vaste dienstcomponenten wordt vastgelegd?	Ja. Het prijzenblad wordt met vooraf gedefinieerde rekeneenheden en staffels opgebouwd. Waar een dienst een wezenlijke vaste kostenbasis heeft, kan BSGR daarnaast een vaste basiscomponent opnemen. Er komt geen generieke minimale afname voor de gehele Overeenkomst. De prijsstructuur wordt door BSGR voorgeschreven zodat volumewijzigingen transparant en aanbiedingen onderling vergelijkbaar blijven.
102	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 2.10 Herzieningsclausules, prijsherziening	In paragraaf 2.10 geeft u aan dat de tarieven gedurende de initiële looptijd van vier jaar vast zijn en niet worden geïndexeerd, met uitzondering van de uurtarieven. Onderdeel van de dienstverlening zijn echter producten van derden waarvan de listprice door de fabrikant wordt bepaald, waaronder de Microsoft 365-licenties en de licenties voor het klantcontactplatform. Kan Gegadigde ervan uitgaan dat prijswijzigingen van de fabrikant voor deze licenties gedurende de initiële looptijd mogen worden doorbelast, of dienen deze wijzigingen gedurende vier jaar voor rekening en risico van Opdrachtnemer te komen?	BSGR handhaaft het uitgangspunt dat de reguliere dienstverleningstarieven gedurende de initiële looptijd van vier jaar vast zijn, met uitzondering van de uurtarieven. Voor uitsluitend de expliciet aangewezen fabrikantgebonden licenties, waaronder Microsoft 365 en het klantcontactplatform, geldt de regeling uit antwoord 4: aantoonbare fabrikantprijswijzigingen worden prospectief één-op-één en zonder opslag verwerkt en aantoonbare prijsverlagingen worden op dezelfde wijze doorgegeven. De voorwaarden en bewijsvoering worden vóór de Inschrijving in de conceptovereenkomst vastgelegd. Zie ook de antwoorden op vragen 4, 43 en 76.
103	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 2.7 Omvang van de Opdracht	In paragraaf 2.7 raamt u de totale waarde van de Overeenkomst op 800.000 tot 1.100.000 euro exclusief btw per jaar. Kunt u bevestigen of deze raming mede de kosten omvat van de Microsoft 365-licenties die Opdrachtnemer volgens paragraaf 2.2 per gebruiker in het prijzenblad opneemt, de via Opdrachtnemer aan te schaffen werkplekhardware en de licenties voor het klantcontactplatform?	Ja. De jaarlijkse bandbreedte omvat de reguliere prestaties binnen de scope, waaronder de in het prijzenblad opgenomen Microsoft 365-licenties, werkplek hardware voor zover deze via Opdrachtnemer wordt afgenomen en licenties voor het klantcontactplatform. Eenmalige transitie- en implementatiekosten worden afzonderlijk geprijsd en maken onderdeel uit van de geraamde totale opdrachtwaarde. Zie ook de antwoorden op de vragen 23 en 33.
104	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 4.4.2 Kerncompetentie 4	Kerncompetentie 4 betreft het leveren en beheren van telefonie- en klantcontactvoorzieningen, inclusief routering en wachtrijen, rapportage en koppelingen met de werkplek en bedrijfsapplicaties. Kunt u verduidelijken of hiervoor een referentie met een volwaardig cloudcontactcenterplatform vereist is, of dat een referentie met beheer van telefonie via Microsoft Teams Calling met routering, wachtrijen en rapportage eveneens voldoet?	Een Referentie met beheer van telefonie via Microsoft Teams Calling, inclusief routering, wachtrijen en rapportage, volstaat eveneens voor Kerncompetentie 4, mits uit de Referentie ook de koppelingen met de werkplek en bedrijfsapplicaties blijken (zie ook het antwoord op vraag 10). Een separaat, volwaardig cloudcontactcenterplatform is hiervoor niet vereist.

105	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)	In paragraaf 4.4.2 is uitsluitend bij kerncompetentie 3 een minimale omvang opgenomen, te weten 150 beheerde werkplekken. Voor de kerncompetenties 1, 2 en 4 zijn geen drempels gesteld. Kunt u bevestigen dat voor deze drie kerncompetenties geen minimale omvang, contractwaarde of aantal geldt? Kunt u daarnaast aangeven wat u bij kerncompetentie 1 verstaat onder tweede generatie outsourcing, en of daarmee wordt bedoeld dat de dienstverlening is overgenomen van een zittende externe leverancier?	Ja, BSGR bevestigt dat voor Kerncompetentie 1, 2 en 4 geen minimale omvang, contractwaarde of aantal geldt; uitsluitend voor Kerncompetentie 3 is een minimumdrempel van 150 beheerde werkplekken opgenomen. Voor de definitie van 'tweede generatie outsourcing' bij Kerncompetentie 1 wordt verwezen naar het antwoord op vraag 53.
106	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 5.1 Selectiecriterium S3, onderdelen 8 en 10	Bij selectiecriterium S3 worden punten toegekend per aangetoond onderdeel, waarbij het verschil tussen negen en tien onderdelen twintig procent van vijftig punten bedraagt. De onderdelen 'koppelingen met diverse clouddiensten' en 'consultancydiensten' zijn niet nader omschreven. Kunt u aangeven wat u onder deze twee onderdelen verstaat en welke onderbouwing u minimaal verwacht om een onderdeel als aangetoond te beschouwen?	Onder 'koppelingen met diverse clouddiensten' verstaat BSGR technische koppelingen tussen de beheerde ICT-omgeving en ten minste twee SaaS- of cloudplatformen, bijvoorbeeld Microsoft 365, een cloudtelefonieplatform of een CRM-oplossing, waarbij Gegadigde verantwoordelijk was voor realisatie en/of beheer. Voor 'consultancydiensten' wordt verwezen naar het antwoord op vraag 66.
107	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 5.1 Selectiecriterium S3	Bij selectiecriterium S3 vraagt u één referentie bij een overheidsorganisatie (gemeente, waterschap of belastingsamenwerking) van soortgelijke omvang. Is deze opsomming limitatief, of tellen ook andere publieke organisaties mee, zoals een gemeenschappelijke regeling, een omgevingsdienst, een veiligheidsregio of een zelfstandig bestuursorgaan? Kunt u daarnaast aangeven welke bandbreedte u hanteert voor 'soortgelijke omvang', afgezet tegen de circa 170 gebruikers en 183 beheerde werkplekken uit paragraaf 2.7?	Nee, de opsomming van gemeente, waterschap of belastingsamenwerking in paragraaf 5.1 is niet limitatief; ook een Gemeenschappelijke Regeling, een omgevingsdienst, een veiligheidsregio of een Zelfstandig Bestuursorgaan telt mee (zie ook het antwoord op vraag 15). De maatstaf voor 'soortgelijke omvang' is het aantal beheerde werkplekken en/of gebruikers, in dezelfde orde van grootte als de bij BSGR genoemde circa 170 gebruikers (licenties) en 183 beheerde werkplekken (zie ook het antwoord op vraag 55). Let op, er zijn gebruikers die meer dan 1 type werkplek hebben. Een harde ondergrens wordt niet gehanteerd.
108	Document: Selectieleidraad BSGR Outsourcing ICT v1 // Artikel: 5.1 Selectiecriterium S3, onderdeel databasebeheer	In de opsomming van onderdelen bij selectiecriterium S3 staat bij het tweede onderdeel de tekst 'databasebeheer [BSGR: platform specificeren]'. In Bijlage C Referentieverklaring is dit onderdeel ingevuld als 'Databasebeheer (Oracle en/of Microsoft SQL Server)'. Kunt u bevestigen dat de formulering uit Bijlage C leidend is en dat aantoonbare ervaring met één van beide platformen volstaat om dit onderdeel aan te kruisen?	Zie het antwoord op vraag 7.
109	§5.1 S3, onderdeel 4	Moet voor onderdeel 4 "fysiek en virtueel werkplekbeheer" ervaring met beide worden aangetoond om het onderdeel mee te laten tellen?	Ja. Voor onderdeel 4 moet uit de Referentie ervaring blijken met zowel fysiek als virtueel werkplekbeheer binnen dezelfde referentieopdracht. Dit sluit aan op de huidige BSGR-omgeving, waarin beide werkplekconcepten naast elkaar bestaan. Ervaring met slechts één van beide is onvoldoende om dit onderdeel als aangetoond te laten meetellen.
110	§5.1 S3	Welke maatstaf hanteert u voor "soortgelijke omvang": het aantal beheerde werkplekken, het aantal medewerkers of de jaarlijkse opdrachtwaarde? Geldt hierbij de ondergrens van 150 beheerde werkplekken uit Kerncompetentie 3?	De ondergrens van 150 beheerde werkplekken uit Kerncompetentie 3 is niet één-op-één van toepassing op Selectiecriterium S3. De maatstaf voor 'soortgelijke omvang' bij S3 is het aantal beheerde werkplekken en/of gebruikers, in dezelfde orde van grootte als de BSGR-omgeving (zie het antwoord op vraag 107/55), en niet uitsluitend de jaarlijkse opdrachtwaarde of het aantal medewerkers.

111	§5.1 S3, onderdeel 2; Bijlage C §3	In §5.1 staat bij S3 onderdeel 2 "databasebeheer [BSGR: platform specificeren]". Bijlage C noemt "Databasebeheer (Oracle en/of Microsoft SQL Server)". Kunt u bevestigen dat Bijlage C leidend is en dat ervaring met één van beide platforms volstaat?	Zie het antwoord op vraag 7.
112	§5.1 S3	De S3-referentie moet zijn uitgevoerd bij een "gemeente, waterschap of belastingsamenwerking". Is deze opsomming limitatief, of telt een referentie bij een andere publieke organisatie, zoals een gemeenschappelijke regeling of een omgevingsdienst, ook mee?	Nee, zie het antwoord op vraag 12 en 15: de opsomming is niet limitatief en ook een referentie bij een andere publieke organisatie, zoals een gemeenschappelijke regeling of een omgevingsdienst, telt mee.
113	§2.4, alinea Zicht en verantwoording	ISO 9001 en ISAE 3402 type II "wegen mee in de gunningsfase, dan wel gelden als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde". Kunt u aangeven welke van de twee van toepassing is?	Het enkele bezit van ISO 9001, ISAE 3402 type II of een vergelijkbaar bewijs wordt niet als zelfstandige organisatie-eigenschap beloond. In de gunningsfase kan BSGR als kwaliteitsaspect beoordelen hoe de aangeboden dienstverlening is geborgd en onafhankelijk wordt verantwoord. ISO 9001, ISAE 3402 type II, ISAE 3000 type II en gelijkwaardige bewijsmiddelen kunnen daarvoor als onderbouwing dienen. Het betreft geen bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. De beoordelingsmaatstaf en weging worden in de gunningsleidraad opgenomen. Zie ook vraag 48.
114	Bijlage C §1 en §3	Per referentie geldt maximaal 3 A4. Valt de toelichting per onderdeel voor S3 binnen die 3 A4 als de S3-referentie ook een Kerncompetentie-referentie is, of geldt voor het S3-deel een aparte limiet?	Zie het antwoord op vraag 62: er geldt geen apart maximum voor het gedeelte van de toelichting dat betrekking heeft op Selectiecriterium S3; dit valt binnen het totaal van 3 pagina's A4 per Referentie. De Selectieleidraad is hierop verduidelijkt in de versie 1.1 van 15 oktober 2026.
115	Planning, termijn tussen Nota van Inlichtingen en indiening	Volgens de planning wordt de Nota van Inlichtingen op 15 oktober gepubliceerd en is de uiterste aanmelddatum 26 oktober. Daarmee resteren na publicatie slechts 11 kalenderdagen (7 werkdagen) om de antwoorden te verwerken in de inschrijving. Omdat de antwoorden invloed kunnen hebben op de inschrijving, vragen wij: bent u bereid de aanmelddatum te verschuiven, zodat er na publicatie van de Nota van Inlichtingen minimaal 14 kalenderdagen beschikbaar zijn? Indien dit niet mogelijk is, bent u dan bereid de Nota van Inlichtingen eerder te publiceren?	Ja. De uiterste datum voor de Aanmelding wordt verschoven naar 16 november 2026 om 10.00 uur. Na de eerste Nota van Inlichtingen volgt een tweede vragenronde met sluiting op 23 oktober 2026 om 10.00 uur en publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen op 2 november 2026. Daarmee krijgen Gegadigden aanvullende tijd om de gepubliceerde verduidelijkingen en wijzigingen in hun Aanmelding te verwerken. Eventuele verdere wijzigingen in de aanbestedingsstukken die redelijkerwijs extra verwerkingstijd vergen, worden met een passende verlenging van de termijn gepubliceerd.

Tweede Nota van Inlichtingen | Vragen 116 tot en met 148

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
116	Selectieleidraad v1.1 en Bijlage C versie 1.1 – 4.4.2, Kerncompetenties 2 en 3 – Rangorde bij verschil in tekst	Bij Kerncompetentie 2 en 3 wijkt de tekst in Bijlage C versie 1.1 af van paragraaf 4.4.2 van de Selectieleidraad v1.1 (koppelingen "en" in plaats van "of", en gebruikersondersteuning zonder "tweede- en derdelijns"). Kunt u bevestigen dat de tekst van paragraaf 4.4.2 van de Selectieleidraad v1.1 leidend is?	Ja. Voor de Kerncompetenties is paragraaf 4.4.2 van de Selectieleidraad v1.1 leidend. Bij Kerncompetentie 2 volstaan koppelingen met andere applicaties óf met clouddiensten (antwoord 50). Bij Kerncompetentie 3 volstaat tweede- en derdelijns gebruikersondersteuning (antwoord 49). Bijlage C is hierop aangepast; Gegadigden gebruiken versie 1.2, die tegelijk met deze Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd. Als Bijlage C en de Selectieleidraad van elkaar afwijken, geldt de Selectieleidraad.
117	Selectieleidraad v1.1 – 2.2, dienstcomponent Informatiebeveiliging – Aansluiten logbronnen van derden	Paragraaf 2.2 vraagt het aansluiten van relevante logbronnen, ook van systemen en SaaS-diensten die BSGR rechtstreeks bij derden afneemt. Welke logbronnen van derden verwacht BSGR in ieder geval aangesloten te zien?	Het betreft logbronnen die relevant zijn voor ketenbrede security-monitoring, voor zover BSGR de benodigde technische en contractuele toegang kan verschaffen (zie antwoord 2). BSGR denkt in ieder geval aan authenticatie- en toegangslogs en aan applicatie- en beheerlogs van bedrijfskritische systemen en rechtstreeks afgenomen SaaS-diensten. Zie voor de uitleg van 'bedrijfskritisch' antwoord 50. BSGR heeft op dit moment geen volledig inzicht in de bestaande logbronnen. Bij de uitnodiging tot inschrijving worden de beschikbare gegevens hierover, voor zover aanwezig, in de technische inventarisatie opgenomen. In de gunningsfase wordt aan Inschrijvers gevraagd de benodigde aanvullende bronnen en aansluitingen te onderbouwen. De definitieve scope, retentie en prioriteiten worden in het Programma van Eisen bepaald.
118	Selectieleidraad v1.1 – 2.2, dienstcomponent Informatiebeveiliging – SOC- en SIEM-dienst	Paragraaf 2.2 vraagt het leveren en beheren van een SOC- en SIEM-dienst. Kunt u bevestigen dat een 24/7 bemande SOC-dienst met managed detection and response op endpoints, identiteiten en clouddiensten, aangevuld met een logarchief, aan deze eis voldoet zonder afzonderlijk SIEM-platform?	BSGR schrijft geen afzonderlijk SIEM-platform voor. Wel moet Opdrachtnemer een SOC- en SIEM-dienst leveren en beheren, zoals toegelicht in de antwoorden 3 en 32. Deze dienst omvat detectie, correlatie, analyse en opvolging van beveiligingsgebeurtenissen op basis van de aangesloten logbronnen, met logopslag en periodieke rapportage aan BSGR (paragraaf 2.4). Een 24/7 bemande SOC-dienst met managed detection and response op endpoints, identiteiten en clouddiensten, aangevuld met een logarchief, kan hieraan voldoen. Voorwaarde is dat ook relevante logbronnen uit de rest van de keten worden aangesloten, bijvoorbeeld van netwerken, servers en applicaties, en dat de oplossing voldoet aan de eisen voor functionaliteit, retentie en rapportage. Die eisen worden in de gunningsfase vastgelegd. BSGR kan daarom nu nog niet bevestigen dat de beschreven invulling zonder meer voldoet.
119	Selectieleidraad v1.1 – 4.4.2, Kerncompetentie 2 – Privaatrechtelijke organisatie met structurele publieke taak	Kunt u bevestigen dat ook een organisatie met een privaatrechtelijke rechtsvorm kwalificeert als organisatie met een aantoonbare publieke taak, als zij structureel publieke of maatschappelijke taken uitvoert en qua aard, omvang, governance, compliance-eisen en continuïteitsvereisten vergelijkbaar is met de genoemde voorbeelden?	Ja, in beginsel. De rechtsvorm is niet doorslaggevend. Een privaatrechtelijke organisatie kan kwalificeren als zij aantoonbaar een publieke taak vervult (zie de antwoorden 12, 14 en 15). Gegadigde onderbouwt de aard en grondslag van die taak, bijvoorbeeld met een wettelijke opdracht of een concreet opgedragen publieke dienstverlening. Overheidsfinanciering kan daarbij ondersteunend zijn, maar is op zichzelf niet voldoende. De Referentie moet bovendien vergelijkbaar zijn in omvang,

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
			complexiteit, toepasselijke kaders en continuïteitsvereisten. De applicaties moeten bedrijfskritisch zijn zoals toegelicht in antwoord 50. De beoordeling vindt plaats bij de Aanmelding; BSGR beoordeelt geen specifieke Referentie vooraf (antwoord 47).
120	Onderaannemers type ii	Aanbestedende partij geeft in de antwoorden op vragen 31, 75 en 82 van de eerste Nota van Inlichtingen aan dat onderaannemers type II in de gunningsfase mogen worden toegevoegd of vervangen na voorafgaande instemming van aanbestedende partij. Begrijpen wij hieruit correct dat onderaannemers type II in de selectiefase nog niet bij naam hoeven te worden opgegeven of een voorlopige selectie hoeft te worden aangeleverd? Zo nee, kan aanbestedende partij verduidelijken wat zij onder 'voorafgaande instemming' verstaat, op welk moment deze moet worden verkregen en welke informatie en documenten over onderaannemers type II dan al moet worden aangeleverd?	Gedeeltelijk. Is een Onderaannemer type II bij de Aanmelding al bekend, dan moet Gegadigde deze partij opgeven en een UEA indienen. Bewijsstukken voor Geschiktheidseisen waarop geen beroep wordt gedaan, zijn niet nodig (antwoorden 6 en 30 en paragraaf 4.1.2). Een type II-partij die nog niet bekend is, hoeft nog niet bij naam te worden genoemd. Ook is geen voorlopige selectie nodig (antwoorden 31, 75 en 82). Voorafgaande instemming houdt in dat Gegadigde de beoogde partij tijdens de gunningsfase aan BSGR voorlegt en deze pas inzet nadat BSGR schriftelijk heeft ingestemd. De procedure wordt beschreven in de uitnodiging tot inschrijving. Bij het verzoek vermeldt Gegadigde de naam van de partij, de werkzaamheden en het aandeel in de Opdracht. Het UEA, het KvK-uittreksel en Bijlage B moeten uiterlijk bij de Inschrijving worden verstrekt. BSGR toetst de partij aan de Uitsluitingsgronden. Instemming wordt niet verleend als de wijziging wordt gebruikt om een gebrek in de Aanmelding te herstellen, alsnog aan een Geschiktheidseis te voldoen, de selectiescore te verhogen of Gegadigde wezenlijk te wijzigen.
121	Nota van Inlichtingen 1 – antwoorden 14, 15, 91 en 104; Selectiecriterium S3, onderdeel “leveren van een klantcontactplatform, inclusief onderhoud”	De antwoorden 14 en 15 gaan over de eis van een publieke taak voor S3-Referenties in het algemeen. Ze gaan niet in op het telefonie- en klantcontactdeel, waarvoor in de antwoorden 91 en 104 voor Kerncompetentie 4 geen publiek-domein-eis geldt. Voor het S3-onderdeel “leveren van een klantcontactplatform, inclusief onderhoud”, zoals Teams Telefonie inclusief callcenterfunctionaliteit, wordt een referentie bij een organisatie met een publieke taak gevraagd. De technische inrichting, migratie en het beheer van zo’n oplossing kennen ook buiten het publieke domein vergelijkbare eisen ten aanzien van: bereikbaarheid en continuïteit; beveiliging; gespreksroutering; rapportages; integratie met andere systemen.	Nee. BSGR handhaaft voor S3 het uitgangspunt dat de ingediende Referenties betrekking hebben op organisaties met een aantoonbare publieke taak (antwoorden 14 en 15). Dit geldt ook voor het onderdeel klantcontactplatform. Voor Kerncompetentie 4 geldt die beperking niet (antwoorden 91 en 104). S3 beoordeelt aanvullende ervaring met integrale ICT-dienstverlening in een publieke context. Daarbij acht BSGR de samenhang met bedrijfskritische processen, publieke verantwoordingsvereisten en koppelingen met landelijke voorzieningen relevant. Ook de tweede S3-Referentie en een Referentie van een Onderaannemer type I of Derde moeten aan het publieke-taakcriterium voldoen (antwoorden 13 en 56). Een vergelijkbare Referentie uit de private sector kan wel worden gebruikt voor Kerncompetentie 4. BSGR handhaaft daarmee het onderscheid tussen de geschiktheidseis en het scorende selectiecriterium.

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
		Een referentie bij een organisatie zonder publieke taak kan daarmee eveneens relevante ervaring en deskundigheid aantonen, aangezien dit een generieke dienst en bijbehorende kennis betreft. Is de aanbestedende dienst bereid om voor dit S3-onderdeel ook een referentie bij een organisatie zonder publieke taak te accepteren? Voorwaarde is dat deze aantoonbaar vergelijkbaar is wat betreft omvang, complexiteit, functionaliteit en de geleverde implementatie- en beheerdienstverlening. Indien de aanbestedende dienst hier niet mee instemt, kan zij dan toelichten welke specifieke sectorgebonden kenmerken een referentie binnen het publieke domein noodzakelijk maken, en waarom een inhoudelijk vergelijkbare referentie buiten dit domein voor dit onderdeel niet volstaat?	
122	Nota van Inlichtingen 1 – antwoorden 13, 56 en 73; Selectiecriterium S3, maximaal aantal Referenties	In de antwoorden 56 en 73 staat BSGR toe dat de tien S3-onderdelen over maximaal twee Referenties worden verdeeld. Antwoord 56 gaat daarbij uit van één Referentie van Gegadigde en één van een Onderaannemer type I. Een Gegadigde mag echter meerdere Onderaannemers type I inzetten (antwoord 13), en de tien onderdelen beslaan vrijwel het hele dienstenpakket: hosting, databases, landelijke koppelingen, werkplek, netwerk, klantcontact, servicedesk, cloud, informatiebeveiliging en consultancy. Een Gegadigde die met meer dan één gespecialiseerde Onderaannemer type I werkt, kan met twee Referenties de aantoonbaar aanwezige ervaring van alle uitvoerende partijen niet laten zien. Daarmee blijft het bezwaar uit vraag 56 deels bestaan: de eis bevoordeelt partijen die het grootste deel van de dienstverlening bij één of twee klanten leveren, en sluit geschikte samenwerkingsverbanden onnodig uit. Is BSGR bereid het maximum aantal S3-Referenties te verhogen naar drie (3)? De overige voorwaarden uit de antwoorden 13, 56 en 73 blijven gelden: ieder onderdeel telt maximaal eenmaal mee, ten minste één Referentie is van soortgelijke omvang, en per Referentie geldt maximaal 3 pagina's A4.	Nee. BSGR handhaaft het maximum van twee Referenties voor S3 (antwoorden 56 en 73). Gegadigde mag de tien onderdelen verdelen over de twee meest passende Referenties, met inachtneming van de voorwaarden voor inzet van een Onderaannemer type I of Derde (antwoord 13). Elk onderdeel telt maximaal eenmaal mee. S3 is een scorend selectiecriterium. Het niet aantonen van alle onderdelen leidt tot een lagere score, niet tot uitsluiting. Een afzonderlijke Referentie per Onderaannemer zou het maximaal toegestane aantal afhankelijk maken van de gekozen samenwerkingsvorm en de vergelijkbaarheid van de Aanmeldingen verminderen. De overige voorwaarden, waaronder de eis van soortgelijke omvang en complexiteit voor ten minste één Referentie, blijven gelden.

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
		Zo nee: is BSGR bereid toe te staan dat iedere bij de Aanmelding geïdentificeerde Onderaannemer type I één Referentie mag indienen voor de onderdelen die deze Onderaannemer in de Opdracht daadwerkelijk uitvoert?	
123	SL paragraaf 5.1, S2; Nvl 1, vraag 3, 32 en 74.	Verwacht BSGR in de beantwoording van S2 uitsluitend een visie op informatiebeveiliging met praktijkvoorbeelden, of ook een concrete SOC/SIEM-oplossing?	Voor S2 verwacht BSGR een visie op informatiebeveiliging, onderbouwd met relevante praktijkvoorbeelden (paragraaf 5.1 en antwoord 74). Een uitgewerkte SOC/SIEM-oplossing voor BSGR wordt in de selectiefase niet gevraagd. Ervaring met SOC-, SIEM- of MDR-diensten kan de visie ondersteunen. De concrete oplossing volgt in de gunningsfase aan de hand van het Programma van Eisen. De limiet voor S2 bedraagt twee A4.
124	SL paragraaf 4.1.2, Bijlage B en Bijlage D (UEA); Nvl 1, vraag 30 en 31.	Mag de Gegadigde bij de Aanmelding volstaan met de opgave dat een SOC/SIEM-partij nog niet is bepaald, waarbij UEA en Bijlage B uiterlijk bij de Inschrijving volgen?	Ja, onder voorwaarden. Een SOC/SIEM-partij waarop Gegadigde geen beroep doet voor een Geschiktheidseis of de selectiescore, geldt als Onderaannemer type II (paragraaf 4.1.2). BSGR heeft de voorkeur dat de SOC/SIEM-partij of de beoogde oplossing al bij de aanmelding bekend is. Als deze partij bij de Aanmelding nog niet bekend is, hoeft zij niet bij naam te worden genoemd. Toevoeging tijdens de gunningsfase is mogelijk na voorafgaande instemming van BSGR (zie de antwoorden 6, 30 en 31). Gegadigde kan in Bijlage B vermelden dat de partij nog niet is bepaald, zonder het formulier aan te passen. Het UEA, het KvK-uittreksel en Bijlage B van deze partij volgen uiterlijk bij de Inschrijving. Is de partij bij de Aanmelding al bekend, dan moet zij met een UEA worden opgegeven. Wordt wel een beroep op de partij gedaan, bijvoorbeeld met een Referentie voor S3 onderdeel 9 of een praktijkvoorbeeld voor S2, dan is sprake van een Onderaannemer type I of Derde. Deze partij moet al bij de Aanmelding zijn geïdentificeerd (antwoorden 13 en 61).
125	SL paragraaf 4.1.2 en 4.2, Bijlage B; Nvl 1, vraag 3, 6, 30 en 32.	BSGR bevestigt dat Opdrachtnemer de SOC- en SIEM-dienst levert en beheert. Kunt u bevestigen dat een SOC/SIEM-partij op wie de Gegadigde geen beroep doet voor een Geschiktheidseis of selectiescore als Onderaannemer type II wordt aangemerkt?	Ja. Een SOC/SIEM-partij waarop Gegadigde geen beroep doet voor een Geschiktheidseis of de selectiescore, is een Onderaannemer type II (paragraaf 4.1.2 en de antwoorden 31, 75 en 82). Opdrachtnemer blijft tegenover BSGR volledig verantwoordelijk voor het leveren en beheren van de SOC- en SIEM-dienst (antwoorden 3 en 32). Doet Gegadigde wel een beroep op de partij, bijvoorbeeld via een Referentie of praktijkvoorbeeld, dan is deze partij een Onderaannemer type I of Derde en gelden de voorwaarden uit paragraaf 4.1.3.
126	SL paragraaf 4.1.3 en 5.1, S3 onderdeel 2; Nvl 1, vraag 7 en 13.	Mag een van de twee platformen worden aangetoond met een Referentie van een Onderaannemer type I, terwijl het andere platform wordt aangetoond met een Referentie van de Gegadigde zelf?	Nee. Voor S3-onderdeel 2 moet uit één referentieopdracht blijken dat zowel Oracle als Microsoft SQL Server is beheerd (antwoord 7). De ervaring van Gegadigde en een Onderaannemer type I mag voor dit onderdeel dus niet uit twee verschillende Referenties worden gecombineerd. De overige onderdelen mogen, onder de voorwaarden uit antwoord 56, wel over maximaal twee Referenties worden verdeeld.

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
127	SL paragraaf 5.1, S3; NvI 1, vraag 7, 56 en 73.	Bij vraag 56 en 73 bepaalt BSGR dat de tien onderdelen over maximaal twee Referenties mogen worden verdeeld. Geldt dit ook binnen onderdeel 2? Telt onderdeel 2 als aangetoond wanneer het ene platform in de ene Referentie en het andere platform in de andere Referentie blijkt?	Nee. De verdeling over maximaal twee Referenties geldt tussen de S3-onderdelen, niet binnen één onderdeel. Voor onderdeel 2 moeten Oracle en Microsoft SQL Server daarom in dezelfde referentieopdracht zijn beheerd. Twee afzonderlijke Referenties, ieder voor één platform, volstaan niet (antwoord 7).
128	SL paragraaf 5.1, S3 onderdeel 2; Bijlage C onderdeel 3; NvI 1, vraag 7.	Is BSGR, gelet op de Gids Proportionaliteit, bereid onderdeel 2 als aangetoond te beschouwen bij aantoonbare ervaring met één van beide platformen, zoals Bijlage C oorspronkelijk vermeldde (Oracle en/of Microsoft SQL Server)?	Nee. BSGR handhaaft antwoord 7. De bestaande omgeving omvat zowel Oracle als Microsoft SQL Server en de Opdracht ziet op het beheer van beide platformen. Voor S3-onderdeel 2 wordt daarom ervaring met de combinatie binnen één referentieopdracht gevraagd. De oorspronkelijke formulering 'en/of' in Bijlage C is gecorrigeerd. Dit onderdeel is scorend en geen Geschiktheidseis. Het niet aantonen ervan leidt tot minder punten, zonder uitsluiting van de Gegadigde.
129	SL paragraaf 5.1, S3 onderdeel 2; NvI 1, vraag 7.	Welke behoefte uit de Opdracht ligt ten grondslag aan de eis dat ervaring met zowel Oracle als SQL Server binnen dezelfde referentieopdracht moet blijken?	BSGR laat binnen één opdracht zowel Oracle als Microsoft SQL Server beheren. Met onderdeel 2 van S3 wil BSGR daarom ervaring waarderen met het gelijktijdig beheren van deze databaseplatformen binnen één samenhangende dienstverlening. Dit sluit aan op de beoogde verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer (paragrafen 2.1, 2.2 en 2.3.2). Zie antwoord 7.
130	NVI1, antwoord 106	Telt een koppeling die uitsluitend bestaat uit identiteitsfederatie of single sign-on met een SaaS-platform (bijvoorbeeld via Microsoft Entra ID) als koppeling in de zin van antwoord 106? Of moet er ook sprake zijn van gegevensuitwisseling, zoals een API- of berichtenkoppeling?	Ja. Identiteitsfederatie of single sign-on kan meetellen als technische koppeling tussen de beheerde ICT-omgeving en een SaaS- of cloudplatform, bijvoorbeeld via Microsoft Entra ID. Voorwaarde is dat Gegadigde verantwoordelijk was voor de realisatie en/of het beheer van de koppeling (zie antwoord 106). Een API- of berichtenkoppeling is niet vereist. Het onderdeel is pas aangetoond bij koppelingen met ten minste twee verschillende SaaS- of cloudplatformen. Uit de toelichting moet blijken om welke koppelingen het gaat en welke rol Gegadigde had. Alleen het afnemen van een SaaS-dienst, zonder technische koppeling met de beheerde ICT-omgeving, telt niet mee.
131	NVI1-vraag 70 en het antwoord op vraag 50 en 56	In antwoord op vraag 50 benoemt BSGR belastingapplicaties als voorbeeld van bedrijfskritische applicaties. Bij vraag 70 is verduidelijkt dat voor het onderdeel applicatiehosting minimaal twee applicaties binnen dezelfde referentieopdracht moeten worden aangetoond en dat dit geen belasting- of WOZ-applicaties hoeven te zijn. Daarmee is verduidelijkt dat belasting- en WOZ-applicaties niet noodzakelijk zijn om aan dat specifieke onderdeel te voldoen. Het is echter nog niet expliciet bevestigd of ervaring met dergelijke applicaties elders in de S3-beoordeling tot een hogere score kan leiden. Kan BSGR bevestigen dat de score op S3 uitsluitend wordt bepaald door de vooraf beschreven onderdelen en de bijbehorende	Ja. De score voor S3 volgt uitsluitend uit het aantal aangetoonde onderdelen en de schaal in paragraaf 5.1: 100% van de punten bij 10 onderdelen, 80% bij 9, 60% bij 8, 40% bij 7, 20% bij 6 en 0% bij 5 of minder. Ervaring met belasting- of WOZ-applicaties is geen afzonderlijk scoreonderdeel en levert geen extra punten of andere waardering op. De vermelding ‘pré’ bij onderdeel 1 en in antwoord 70 geeft alleen aan dat BSGR deze ervaring wenselijk vindt. Dit heeft geen invloed op de score. De Selectieleidraad is hierover verduidelijkt in versie 1.2.

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
		puntentoekenning, en dat ervaring met belasting- of WOZ-applicaties niet tot aanvullende punten of een afwijkende waardering leidt wanneer dit geen afzonderlijk gepubliceerd scoreonderdeel is? Indien dergelijke ervaring wel invloed heeft op de score, kan BSGR dan exact aangeven op grond van welke vooraf gepubliceerde beoordelingsregel, met welke weging en op welke wijze dit voor alle gegadigden gelijkelijk wordt toegepast? Is BSGR bereid de leidraad zo nodig aan te passen om iedere onduidelijkheid hierover weg te nemen?	
132	NVI1, antwoord 7 en 56;	Volgens antwoord 7 telt databasebeheer alleen mee als ervaring met Oracle én SQL Server binnen dezelfde referentieopdracht blijkt. Volgens antwoord 56 mogen de onderdelen van S3 wel over twee Referenties worden verdeeld. Een Gegadigde die Oracle aantoonbaar beheert in de ene Referentie en SQL Server in de andere, scoort daardoor geen punten op dit onderdeel, terwijl zijn bekwaamheid op beide platformen wel blijkt. Is BSGR bereid het onderdeel databasebeheer als aangetoond te beschouwen wanneer Oracle en SQL Server elk in één van de twee ingediende Referenties aantoonbaar zijn beheerd? Zo niet, kan BSGR motiveren waarom het beheer van beide platformen binnen dezelfde opdracht noodzakelijk is?	Nee. Beide databaseplatformen moeten binnen dezelfde referentieopdracht zijn beheerd (antwoorden 7, 127 en 129). Oracle in de ene Referentie en Microsoft SQL Server in de andere telt voor S3-onderdeel 2 niet als aangetoond. Dit leidt tot een lagere score voor S3, niet tot uitsluiting.
133	NVI1, 12, 15, 83, 107 en 112	In de beantwoording van de genoemde vragen verduidelijkt BSGR welke typen publieke organisaties als referentie kunnen gelden. Daarmee is de reikwijdte van het publieke domein verduidelijkt, maar niet waarom de technische beheerervaring voor alle relevante onderdelen uitsluitend bij een publieke organisatie moet zijn opgedaan. Technische beheeractiviteiten zoals databasebeheer, netwerkbeheer en informatiebeveiliging kunnen ook bij private organisaties vergelijkbare technische complexiteit en verantwoordelijkheden kennen. Het uitsluiten van dergelijke referenties kan ertoe leiden dat aantoonbaar relevante ervaring niet wordt meegewogen, uitsluitend vanwege de aard van de opdrachtgever. Is BSGR bereid de eis van een organisatie met een publieke taak te beperken tot de Referentie van soortgelijke omvang en complexiteit, en voor de tweede Referentie ook een opdracht bij een private organisatie van vergelijkbare omvang toe te staan? Zo niet, kan BSGR motiveren	Nee. Ook de tweede S3-Referentie moet betrekking hebben op een organisatie met een aantoonbare publieke taak (antwoorden 12, 14, 15, 83, 107 en 112). BSGR hanteert hiervoor een brede afbakening. Ook bijvoorbeeld omgevingsdiensten, veiligheidsregio's en maatschappelijke organisaties met een aantoonbare publieke taak kunnen kwalificeren. S3 waardeert ervaring met ICT-dienstverlening in een context waarin publieke verantwoording, continuïteit, informatiebeveiliging en afhankelijkheden van landelijke voorzieningen samenkomen (paragrafen 2.3.2 en 2.6). Deze context acht BSGR ook relevant bij de beoordeling van technische beheeronderdelen. S3 is een scorend criterium en geen toelatingseis. Zie ook antwoord 121.

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
		waarom ervaring binnen het publieke domein voor deze technische onderdelen noodzakelijk is?	
134	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 2 en 40	Volgens paragraaf 2.5 leveren de contractpartijen van BSGR gegevens aan voor ketenmonitoring en geconsolideerde rapportage, en volgens antwoord 40 mag Opdrachtnemer rechtstreeks status en voortgang bij leveranciers opvragen. Welke rapportages en monitoringgegevens ontvangt BSGR nu van haar applicatie- en SaaS-leveranciers, bijvoorbeeld over beschikbaarheid, incidenten en SLA-prestaties, en in welke vorm? En zijn deze leveranciers verplicht deze gegevens ook rechtstreeks aan Opdrachtnemer te verstrekken?	De huidige hoofdleverancier rapporteert per dienstcomponent over onder meer SLA-prestaties. Een integraal overzicht van de prestaties van de volledige applicatieketen ontbreekt en monitoring over leveranciersgrenzen heen vindt nog niet plaats (paragraaf 2.3.4). Welke rapportages BSGR afzonderlijk van haar applicatie- en SaaS-leveranciers ontvangt, in welk formaat en met welke frequentie, wordt nog geïnventariseerd. BSGR deelt in de gunningsfase de beschikbare gegevens en de relevante leveranciersrollen, voor zover vastgesteld (antwoord 38). Rechtstreekse informatieverstrekking door derden is afhankelijk van de bestaande contractuele afspraken. Zie ook de antwoorden 42 en 138.
135	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 42	In antwoord 42 geeft BSGR aan de noodzakelijke coördinatie richting de latende partijen op zich te nemen. Is BSGR bereid met de huidige leverancier een periode van parallel beheer per dienstcomponent af te spreken, zodat de overname kan worden getest voordat de verantwoordelijkheid overgaat? En wordt per fase vastgelegd op welk moment de verantwoordelijkheid voor een dienstcomponent formeel overgaat van de huidige leverancier naar Opdrachtnemer?	Ja, BSGR is bereid om de overname per dienstcomponent gefaseerd in te richten (paragraaf 2.8). In de gunningsfase worden per component de overgangsmomenten uitgewerkt. Daarbij kan een periode worden opgenomen waarin Opdrachtnemer de dienst overneemt en test voordat de verantwoordelijkheid formeel overgaat, bijvoorbeeld via kennisoverdracht, meelopen of parallel beheer. De formele overdrachtsmomenten worden per fase vastgelegd in het transitieplan van de Inschrijver en vervolgens in het Implementatieplan bij de Overeenkomst. BSGR organiseert de medewerking van de huidige leverancier op basis van de bestaande contractuele afspraken (antwoord 42). De precieze duur en omvang van parallel beheer kunnen daarom nu nog niet per component worden toegezegd.
136	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 44	In antwoord 44 geeft BSGR aan geen afzonderlijke service-integratielaag met een eigen toolset te vragen, maar wel één prioriteitenmodel en geconsolideerde rapportage. Volgens paragraaf 2.3.1 beschikt BSGR over een eigen meldingssysteem zonder koppelingen met de systemen van leveranciers. In welk systeem wil BSGR dat meldingen over de keten worden geregistreerd en gevolgd: in het meldingssysteem van BSGR, in het ITSM-systeem van Opdrachtnemer, of via een koppeling tussen beide? Kan BSGR daarnaast aangeven welk meldingssysteem zij gebruikt?	BSGR behandelt eerstelijnsmeldingen in haar eigen, zelfontwikkelde systeem met de naam 'meldingensysteem', dat momenteel niet is gekoppeld aan de systemen van leveranciers (paragraaf 2.3.1). Opdrachtnemer registreert en volgt doorgezette meldingen en ketenbrede incidenten, problemen en wijzigingen in het eigen ITSM-systeem en rapporteert hierover geconsolideerd. Hiervoor geldt één prioriteitenmodel, zonder aparte service-integratietoolset (antwoord 44). Of en hoe de systemen worden gekoppeld, wordt in de gunningsfase bepaald.
137	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 40	Volgens antwoord 40 coördineert Opdrachtnemer oorzaakanalyses en escaleert hij operationeel, terwijl BSGR contractueel wederpartij blijft van leveranciers buiten de Opdracht. Kan BSGR bevestigen dat de verplichting van Opdrachtnemer, wanneer de oorzaak van een terugkerend probleem ligt bij een partij buiten de Opdracht, bestaat uit het uitvoeren van de oorzaakanalyse, het coördineren van de oplossing	Ja. Als de oorzaak van een terugkerend probleem bij een partij buiten de Opdracht ligt, voert of coördineert Opdrachtnemer de oorzaakanalyse. Ook coördineert hij de oplossing met de betrokken partijen, bewaakt hij de voortgang en escaleert hij tijdig. De operationele escalatie loopt via de escalatiemanager; tactische en bestuurlijke escalatie blijven bij BSGR (antwoord 40). Opdrachtnemer blijft voor BSGR het aanspreekpunt totdat het probleem is opgelost (paragraaf 2.1). De prestatie-indicatoren worden in de gunningsfase op deze rol afgestemd. Opdrachtnemer wordt

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
		en het tijdig escaleren naar BSGR? En dat de prestatie-indicatoren voor de keten hierop worden afgestemd?	dan beoordeeld op de uitvoering van zijn ketenrol, niet op het zelf verhelpen van een oorzaak bij een partij waarop hij geen directe invloed heeft.
138	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 2 en 40	In antwoord 40 noemt BSGR de bevoegdheden van Opdrachtnemer richting leveranciers buiten de Opdracht, zoals het rechtstreeks opvragen van status en voortgang. In antwoord 2 geeft BSGR aan dat logbronnen worden aangesloten voor zover BSGR de benodigde technische en contractuele toegang kan verschaffen. Is BSGR voornemens in de contracten met haar applicatie- en SaaS-leveranciers afspraken op te nemen over hun medewerking aan de ketenprocessen, zoals reactietijden, informatieverstrekking aan Opdrachtnemer en escalatie? En zijn deze afspraken van kracht op de ingangsdatum van de dienstverlening?	BSGR blijft contractpartij van haar applicatie- en SaaS-leveranciers (antwoord 40) en organiseert de coördinatie met deze partijen (antwoord 42). Hun medewerking aan informatieverstrekking, operationeel overleg en escalaties wordt zoveel mogelijk binnen de bestaande afspraken geregeld. Voor de migratie zijn aanvullende afspraken over de medewerking van betrokken leveranciers nodig. Deze afspraken moeten nog worden vastgelegd. BSGR kan op dit moment niet toezeggen dat voor alle betrokken leveranciers op de ingangsdatum aanvullende contractafspraken zijn vastgelegd. In de gunningsfase worden daarom de bevoegdheden, de gewenste responstijden en de werkwijze bij ontbrekende of vertraagde medewerking van derden concreet uitgewerkt.
139	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 4, 76 en 102	Volgens antwoord 4 geldt de prijsregeling voor de in het prijzenblad of de conceptovereenkomst expliciet aangewezen fabrikantgebonden licenties, waaronder Microsoft 365 en het klantcontactplatform. Volgens paragraaf 2.2 brengt Opdrachtnemer ook de infrastructuurlicenties in, zoals voor virtualisatie, besturingssystemen, het databaseplatform (voor zover niet via de applicatieleverancier), back-up en security. Is BSGR voornemens ook deze infrastructuurlicenties als fabrikantgebonden licenties aan te wijzen? Bij deze licenties hebben fabrikanten de afgelopen jaren forse prijswijzigingen doorgevoerd. Zonder aanwijzing moeten Inschrijvers dit prijsrisico over vier jaar in hun tarieven verwerken.	Nee. De prijsregeling geldt alleen voor de licenties die expliciet als fabrikantgebonden zijn aangewezen: Microsoft 365 en het klantcontactplatform (zie de antwoorden 4, 76 en 102). De overige infrastructuur- en platformlicenties die Opdrachtnemer nodig heeft, zoals voor operating systems, virtualisatie, back-up en monitoring, brengt hij zelf in en verwerkt hij in de dienstprijs (paragraaf 2.2, onderdeel Licenties). Opdrachtnemer kiest zelf het platform en de architectuur (antwoorden 51 en 145) en kan het prijsrisico meenemen in zijn platformkeuze en afspraken met fabrikanten. Voor het databaseplatform wordt in de gunningsfase bepaald welke licenties BSGR inbrengt en welke door Opdrachtnemer worden geleverd.
140	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 87, 88 en 89	Volgens antwoord 87 zijn LAN en WLAN ingericht als beheerde netwerkdienst van de huidige leverancier, die ook het lifecyclemanagement verzorgt. Kan BSGR aangeven of de firewalls, switches en accesspoints eigendom zijn van BSGR of van de huidige leverancier? Als ze eigendom zijn van de huidige leverancier: kunnen deze componenten en de bijbehorende SD-LAN-licenties bij de transitie worden overgenomen, of moeten Inschrijvers uitgaan van vervanging vóór 1 december 2027?	LAN en WLAN worden nu als beheerde netwerkdienst geleverd door de huidige leverancier, inclusief het lifecyclemanagement van de netwerkcomponenten (antwoord 87). De huidige firewalls, switches en accesspoints zijn eigendom van deze leverancier en moeten bij de transitie worden vervangen. De technische inventarisatie bij de uitnodiging tot inschrijving bevat de beschikbare gegevens over deze componenten en de bijbehorende SD-LAN-licenties (zie de antwoorden 88 en 89). Inschrijvers moeten er in ieder geval van uitgaan dat levering, lifecyclemanagement en eventuele vervanging van de netwerkcomponenten onderdeel zijn van de Opdracht (paragraaf 2.2 en antwoord 88).
141	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 34 en 46	In antwoord 34 geeft BSGR aan dat de aanbesteding voorziet in flexibiliteit om de afhankelijkheid van Citrix gedurende de looptijd af te bouwen. Mogen Inschrijvers voor de applicaties die nu via Citrix worden ontsloten per de ingangsdatum een andere, gelijkwaardige oplossing voor applicatie- of desktopvirtualisatie aanbieden, mits de	BSGR schrijft Citrix niet voor. Inschrijvers mogen vanaf de ingangsdatum een gelijkwaardige oplossing voor applicatie- of desktopvirtualisatie aanbieden. Daarbij moeten de applicaties die nu via Citrix worden ontsloten, waaronder Key2Belastingen en het financiële pakket, aantoonbaar blijven functioneren met dezelfde functionaliteit, prestaties en beveiliging. De applicatieleverancier moet de gekozen

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
		applicatieleverancier deze ondersteunt? Of gaat BSGR ervan uit dat de Citrix-omgeving eerst ongewijzigd wordt overgenomen?	oplossing ondersteunen en Inschrijver moet rekening houden met lokale afhankelijkheden op de werkplek (paragraaf 2.3.2). Het doelbeeld voor de werkplek en het tempo waarin Citrix kan worden afgebouwd, worden in de gunningsfase bepaald (paragraaf 2.4 en de antwoorden 34 en 46). Het ongewijzigd overnemen van de bestaande Citrix-omgeving is daarom eveneens toegestaan als uitgangspunt. Bij wijzigingen geldt de wijzigingsstop in de eerste vier maanden van het kalenderjaar (paragraaf 2.4).
142	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 51 en 90	Paragraaf 2.4 in de selectieleidraad vermeldt dat er een tweede datacenter beschikbaar is voor de kritieke onderdelen, en antwoord 90 dat de huidige omgeving redundantie over meer dan één locatie kent. Is een tweede, fysiek gescheiden datacenter voor de kritieke onderdelen een eis aan de toekomstige dienstverlening? En voldoet bij hosting vanuit een publieke cloud (antwoord 51) een inrichting over meerdere availability zones binnen één regio in de EER, of verwacht BSGR uitwijk naar een tweede regio?	Een tweede, fysiek gescheiden datacenter is niet als zelfstandige technische eis voorgeschreven. BSGR heeft met het oog op de continuïteit wel de voorkeur voor een tweede, fysiek gescheiden datacenter in een andere regio. In de huidige situatie bevinden beide datacenters zich in Nederland. Bepalend zijn de continuïteits- en hersteldoelstellingen voor kritieke onderdelen, waaronder RTO en RPO, die in het Programma van Eisen worden vastgelegd (antwoorden 51 en 99). Verwerking en opslag moeten binnen de EER plaatsvinden. Meerdere availability zones binnen één EER-regio kunnen volstaan als daarmee ook bij uitval van een volledige locatie aan deze doelstellingen wordt voldaan. Of daarnaast uitwijk naar een andere regio nodig is, hangt af van de definitieve eisen en de onderbouwde risicoanalyse. Daarover doet BSGR in de selectiefase nog geen definitieve uitspraak.
143	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 35 en 38	De Oracle-licenties worden via de applicatieleverancier afgenomen, terwijl Opdrachtnemer het databasebeheer uitvoert. Betreft het licenties die uitsluitend in combinatie met de applicatie mogen worden gebruikt (zoals een Application Specific Full Use-licentie)? Zo ja, hoe krijgt Opdrachtnemer toegang tot de patches en support van Oracle die nodig zijn voor het beheer?	De vraag valt buiten de afgebakende tweede vragenronde, die volgens paragraaf 3.6, voetnoot *), uitsluitend ziet op eerdere vragen en antwoorden. De aangehaalde antwoorden 35 en 38 verduidelijken het serverbeheer en de betrokken partijen, maar niet de Oracle-licentievorm. BSGR kan daarom nu geen uitspraak doen over een eventuele Application Specific Full Use-licentie of de daaraan verbonden supportrechten. In de gunningsfase worden de beschikbare licentiegegevens, de verantwoordelijkheid voor licentiecompliance en de vereiste toegang tot patches en support nader uitgewerkt.
144	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 35 en 38	In de verantwoordelijkheidsmatrix van paragraaf 2.5 is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor operating systems, middleware en databasebeheer. In antwoord 38 en paragraaf 2.3.1 geeft BSGR aan dat naast de hoofdleverancier circa tien externe partijen betrokken zijn bij onder meer database- en middlewarebeheer. Kan BSGR verduidelijken hoe deze twee zich tot elkaar verhouden? Kan BSGR bevestigen dat Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt voor het databaseplatform (installatie, patching, back-up en restore, performance en beschikbaarheid) en dat de applicatieleveranciers verantwoordelijk blijven voor het datamodel, applicatiespecifieke schema's en datacorrecties?	De circa tien externe partijen uit antwoord 38 zijn betrokken bij de huidige situatie. Zij voeren onder meer applicatiebeheer, technisch applicatiebeheer en onderdelen van database- en middlewarebeheer uit, of beheren specifieke applicaties en koppelingen. Een deel van deze partijen werkt als onderaannemer van de huidige leverancier (paragraaf 2.3.1). Voor de toekomstige situatie is de verantwoordelijkheidsmatrix in paragraaf 2.5 leidend. Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor operating systems, middleware en databasebeheer. Dit omvat voor het databaseplatform de installatie, patching, back-up en restore, performance en beschikbaarheid. Applicatieleveranciers blijven verantwoordelijk voor de applicatiesoftware, het datamodel, applicatiespecifieke schema's en datacorrecties.

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
			Zij kunnen daarnaast eisen stellen aan de configuratie. De precieze afbakening per dienstcomponent wordt in de gunningsfase uitgewerkt.
145	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 51 en 90	In antwoord 51 staat BSGR hosting vanuit een publieke cloud toe. Volgens antwoord 90 volgt de huidige virtualisatiearchitectuur in de technische inventarisatie. Kan BSGR bevestigen dat Opdrachtnemer vrij is in de keuze van het virtualisatie- of cloudplatform, mits aan de uitgangspunten van paragraaf 2.6 wordt voldaan? De Oracle-licenties worden via de applicatieleverancier afgenomen, en bij Oracle kan de platformkeuze direct gevolgen hebben voor het aantal benodigde licenties. Kan BSGR aangeven of de licentievoorwaarden van de applicatieleverancier beperkingen stellen aan het platform, en welke partij eventuele meerkosten draagt die uit de platformkeuze voortvloeien?	Ja, binnen de gestelde randvoorwaarden. Opdrachtnemer kan het virtualisatie- of cloudplatform kiezen, mits de oplossing voldoet aan paragraaf 2.6, het Programma van Eisen en de toepasselijke licentie- en supportvoorwaarden. Dit omvat onder meer verwerking en opslag binnen de EER, zeggenschap over gegevens en configuraties en een beheersbare exit (antwoord 51). De gunningsstukken zullen verduidelijken welke databaseplatformlicenties door BSGR worden ingebracht en welke door Opdrachtnemer worden geleverd. Ook worden de verantwoordelijkheid voor licentiecompliance, eventuele platformbeperkingen en de verdeling van aantoonbare licentiegerelateerde meerkosten nader geregeld. Beschikbare voorwaarden van applicatieleveranciers worden in de technische inventarisatie opgenomen. BSGR kan de gevraagde kostenverdeling in deze fase nog niet definitief bevestigen.
146	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 51 en 90	Uit antwoord 51 blijkt dat hosting vanuit een publieke cloud is toegestaan en uit antwoord 90 dat de huidige omgeving vanuit externe datacenterfaciliteiten wordt geleverd. Kan BSGR bevestigen dat bij de transitie geen hardware, datacenterfaciliteiten of lopende contracten van BSGR of van de huidige leverancier hoeven te worden overgenomen, en dat Opdrachtnemer de datacenterdiensten, compute en storage volledig levert vanuit eigen infrastructuur of vanuit een door hem gekozen cloudplatform?	BSGR schrijft voor housing en hosting geen overname voor van hardware, datacenterfaciliteiten of lopende contracten van de huidige leverancier. Opdrachtnemer mag de datacenterdiensten, compute en storage leveren vanuit eigen infrastructuur of een door hem gekozen cloudplatform, met inachtneming van paragraaf 2.6 en de eisen uit de gunningsfase. BSGR organiseert de medewerking van de huidige leverancier bij overdracht van gegevens, documentatie en configuraties binnen de bestaande contractuele afspraken (antwoord 42). Voor netwerkcomponenten op locatie geldt antwoord 140. BSGR heeft zelf geen specifieke overeenkomsten voor deze datacenter- en hostingvoorzieningen die moeten worden overgenomen.
147	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 52	In antwoord 52 bevestigt BSGR dat zij kwalificeert als essentiële entiteit onder de Cyberbeveiligingswet. Gelden voor BSGR daarnaast kaders met een eigen audit- of assessmentverplichting, zoals een DigiD-assessment, ENSIA-verantwoording of verantwoording over aansluitingen op landelijke voorzieningen? Dit bepaalt welke rapportages en bewijsvoering Opdrachtnemer moet kunnen leveren ter ondersteuning van audit en verantwoording.	BSGR is zelf verantwoordelijk voor naleving van de toepasselijke kaders, waaronder AVG, BIO, Cyberbeveiligingswet, Archiefwet en Woo (paragraaf 2.6 en antwoord 52). Opdrachtnemer levert de rapportages en bewijsstukken die BSGR nodig heeft voor audits, assessments en andere verantwoordingsverplichtingen. Voor BSGR gelden daarnaast specifieke audit- en verantwoordingsverplichtingen in het kader van ISAE 3402, DigiD en ENSIA. De benodigde rapportages, assurancerapporten en bewijsvoering worden vervolgens in het Programma van Eisen gespecificeerd.
148	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 38 en 69	In antwoord 38 geeft BSGR aan dat naast de hoofdleverancier circa tien externe partijen bij de ICT-keten betrokken zijn en dat de exacte keten in de gunningsfase wordt opgenomen. Kan BSGR, vooruitlopend daarop, aangeven of landelijke voorzieningen zoals Kadaster, RDW, de Belastingdienst en de LV WOZ tot de keten behoren waarvoor Opdrachtnemer als operationeel service-integrator optreedt? En zo ja, kan BSGR bevestigen dat de rol van Opdrachtnemer richting deze	Nee. Kadaster, RDW, de Belastingdienst en de LV WOZ zijn geen leveranciers van BSGR waarvoor Opdrachtnemer als operationeel service-integrator optreedt. Die rol ziet op de applicatie- en beheerleveranciers van BSGR (paragraaf 2.2 en antwoord 40). Voor de landelijke voorzieningen beheert Opdrachtnemer de technische koppelingen en de bijbehorende certificaten, dus het beheren, installeren en bewaken van de geldigheid (paragraaf 2.2 en 2.5 en antwoord 69). In de huidige situatie loopt het certificaatbeheer via een onderaannemer van de huidige

Nr	Verwijzing (document/ tekst/paragraaf)	Vraag	Antwoord BSGR
		voorzieningen beperkt blijft tot het technisch beheer van de koppelingen en de bijbehorende certificaten?	leverancier. BSGR vraagt de certificaten aan en verstrekt ze, en onderhoudt de relatie met de certificaatverstrekkers en de beheerders van de landelijke voorzieningen (paragraaf 2.5). Bij een verstoring analyseert Opdrachtnemer de technische oorzaak aan zijn zijde en informeert hij BSGR tijdig.