Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	2.5. Omvang van de Opdracht	" De geraamde omvang van de opdracht bedraagt € 605.000 exclusief btw voor de totale looptijd van acht (8) jaar (€ 85.000 eenmalig en € 65.000 aan jaarlijkse kosten over acht jaar). Deze raming is gebaseerd op de verwachte licentiekosten voor de CRM-applicatie, de implementatiekosten, training van gebruikers en de benodigde koppelingen met andere systemen." Klopt het dat de optionele variable kosten hier niet bij zijn opgeteld bij de geraamde waarde (605.000 euro)?	Ja. Volgens de invulinstructie van Bijlage 2 maken de optionele en variabele kosten uit tabblad C geen deel uit van de geraamde opdrachtwaarde van € 605.000 exclusief btw. Deze werkzaamheden worden uitsluitend op basis van een separate opdracht afgenomen.
2	Commerciële cross-check toekomstige koppeling	Welke uniforme aannames moeten Inschrijvers hanteren voor de prijsstelling van de nog onbekende zaaksysteemkoppeling? Worden aanvullende werkzaamheden als meerwerk behandeld indien de uiteindelijke koppeling materieel van deze aannames afwijkt?	De onderdelen in het prijsblad zijn leidend. Onvoorziende werkzaamheden kunnen worden uitgezet als meerwerk. Dit is nu nog niet duidelijk voor de aanbestedende dienst.
3	Internationale delivery resources	Mag een deel van de dienstverlening door resources vanuit andere landen worden uitgevoerd, mits aan alle beveiligings-, privacy- en contractuele eisen wordt voldaan? Gelden hierbij specifieke locatievereisten, bijvoorbeeld uitvoering vanuit de EER?	Ja, mits aan alle eisen wordt voldaan. Toegang tot opdrachtgegevens is uitsluitend toegestaan vanuit de EER.
4	Voertaal delivery team	Mogen Engelstalige professionals worden ingezet voor de uitvoering, mits klantcommunicatie, documentatie en formele rapportage waar vereist in het Nederlands plaatsvinden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
5	Prijsplafond	In Beschrijvend document wordt voor de eenmalige kosten een plafondbedrag van €85.000 genoemd en worden daarnaast plafondbedragen voor gebruikerslicenties genoemd. Begrijpen wij correct dat het plafond van €85.000 betrekking heeft op het totaal van de genoemde eenmalige werkzaamheden, waaronder implementatie, opleiding en de genoemde koppelingen? Kan Opdrachtgever limitatief bevestigen welke kostenelementen binnen dit plafond moeten worden opgenomen en welke kosten afzonderlijk onder de jaarlijkse kosten dan wel consultancy op afroep mogen worden geprijsd? Dit om te waarborgen dat alle Inschrijvers dezelfde commerciële uitgangspunten hanteren. Alsmede om vast te stellen of begrip juist is omdat dit bedrag niet volstaat voro CRM implementatie.	Aanbesteden dienst bevestigt vraag 1. De uitsplitsing in het prijsblad is leidend.
6	Performance-eisen - Bijlage B - Programma van Eisen en Wensen CRM, eisen 2.48-2.5	Onder welke omstandigheden worden de gevraagde responstijden gemeten, waaronder datavolume, gelijktijdige gebruikers, netwerkcondities en meetmethodiek?	De responstijden gelden bij normaal gebruik van de SaaS-oplossing, met 20 gelijktijdige gebruikers en een dataset van 1.000 records. Het weergeven van deze records dient binnen 2 seconden plaats te vinden, gemeten vanaf de gebruikersactie tot de volledige weergave in de browser. De meting vindt plaats via de kantoorverbinding (200 Mbit/s). Variabele netwerkcondities bij thuiswerken of mobiel gebruik worden buiten beschouwing gelaten.
7	Wachtkamerovereenkomst - Bijlage E - Concept Wachtkamerovereenkomst, art. 3 en 5	Mogen aantoonbare wijzigingen in prijzen van derde partijen tussen inschrijving en activering van de wachtkamerovereenkomst worden doorberekend?	Nee. Bij activering blijft de inschrijving het uitgangspunt. Artikel 3.2 en 3.3 van de wachtkamerovereenkomst verplichten de wederpartij tot uitvoering conform die inschrijving en tot gestanddoening gedurende de wachtkamerfase. De wachtkamerovereenkomst biedt geen afzonderlijke grondslag om prijsstijgingen van derden bij activering door te berekenen.
8	BIO2 - Beschrijvend document §8.2	Welke bewijsvoering verlangt Opdrachtgever voor BIO2-compliance en kan ISO 27001, aangevuld met een control mapping/assurance, hiervoor volstaan?	Ja, ISO27001, aangevuld met mapping en assurance volstaat.
9	EER en support - Bijlage B - Programma van Eisen en Wensen CRM, eisen 8.5-8.6 / Bijlage D - Concept verwerkersovereenkomst, art. 5.4	Moeten ook beheer- en supportmedewerkers met mogelijke toegang tot gegevens zich fysiek binnen de EER bevinden, en zijn hier uitzonderingen op mogelijk?	Nee toegang tot gegevens uitsluitend binnen de EER.
10	SaaS-updates - Bijlage B - Programma van Eisen en Wensen CRM, eisen 6.8-6.10	Hoe dient de vereiste testperiode te worden toegepast op SaaS- en beveiligingsupdates waarvan de planning door de platformleverancier wordt bepaald?	Updates worden beschikbaar gesteld op de testomgeving voor de gevraagde periode, voordat deze worden uitgerold naar productie. Dit betreft planbare updates. Kritische platform/beveiligingsupdates zijn hiervan uitgezonderd.
11	Datamigratie - Beschrijvend document §2.1-2.3	Kan Opdrachtgever de bronsystemen, indicatieve datavolumes en gewenste taakverdeling voor extractie, opschoning, deduplicatie en migratie toelichten?	Er is geen sprake van migratie
12	Kijklicenties - Bijlage A - Concept overeenkomst, art. 2.1	Welke functionaliteiten moeten de 179 gebruikers met een kijklicentie precies kunnen gebruiken, bijvoorbeeld zoeken, filteren, dashboards, rapportages en export?	Het betreft de functionaliteiten zoeken, filteren en weergeven.
13	Configuratie versus maatwerk - Bijlage B - Programma van Eisen en Wensen CRM, eis 1.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat standaard platformconfiguratie van onder andere tabellen, velden, formulieren, workflows en autorisaties niet als maatwerk wordt beschouwd?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
14	Demonstratie API-koppeling - Beschrijvend document §2.1-2.3 / §4.3	Stelt Opdrachtgever voor de demonstratie een testomgeving/API beschikbaar, of mag Inschrijver een eigen of gesimuleerd API-endpoint gebruiken?	De opdrachtgever stelt geen demonstratieomgeving beschikbaar. Een eigen testomgeving met een gesimuleerd API-endpoint is toegestaan.
15	Koppeling toekomstig zaaksysteem - Beschrijvend document §2.1-2.3 / §4.3	Welke uitgangspunten mogen Inschrijvers hanteren voor de prijs en scope van de koppeling met het nog te selecteren zaaksysteem? Worden materiële afwijkingen hiervan als meerwerk behandeld?	Uitgangspunt is een gedocumenteerde API voor het ophalen van organisatie- en contactgegevens. Werkzaamheden aan de zaaksysteemzijde vallen buiten de opdracht.
16	Uitrol	Het Prijsblad (tabblad A) vraagt de opleidingskosten "rekening houdend met de uitrol zoals benoemd in het Programma van Eisen". Het Programma van Eisen beschrijft de uitrol echter niet. Kunt u aangeven welke van de volgende situaties u voor ogen heeft: (a) een gefaseerde uitrol, bijvoorbeeld per directie of gebruikersgroep, of (b) een gelijktijdige ingebruikname voor alle gebruikers? Kunt u daarnaast aangeven hoe de circa 45 gebruikers globaal zijn verdeeld over de gebruikersgroepen die §2.3 noemt (relatiebeheerders, klachtbehandelaars, medewerkers van de directie Strategie en Onderzoek, secretariaten, functioneel beheerders en communicatiemedewerkers)?	Het betreft een gelijktijdige ingebruikname van het systeem door alle gebruikers. De 45 gebruikers komen inderdaad vanuit de gebruikersgroepen zoals geschetst.
17	Gewenste livegang	De Overeenkomst gaat in op 1 april 2027 (§2.4), en Subgunningscriterium 1 vraagt een planning en fasering van de implementatie, inclusief de tijdsbelasting van Opdrachtgever. Het Beschrijvend document noemt geen gewenste datum voor ingebruikname. Kunt u aangeven of de Nationale ombudsman een gewenste of uiterste datum voor ingebruikname van de CRM-oplossing voor ogen heeft? Kunt u daarnaast aangeven of er periodes zijn waarin de beschikbaarheid van medewerkers van de Nationale ombudsman voor het project beperkt is, zodat de planning daar rekening mee kan houden?	De voorkeur gaat uit voor een in gebruikname in Q2 of Q3, uiterlijk Q4 ivm voorbereiding koppeling nieuw zaaksysteem.
18	Projectorganisatie en inzet opdrachtgever	Subgunningscriterium 1 vraagt een beschrijving van de projectorganisatie en rolverdeling, waaronder de taakverdeling en tijdsbelasting van Opdrachtgever en Inschrijver. Om een realistisch plan op te stellen dat aansluit op de organisatie van de Nationale ombudsman, willen wij graag beter begrijpen welke rollen Opdrachtgever in het project vervult. Kunt u aangeven welke rollen de Nationale ombudsman in het project beschikbaar stelt (bijvoorbeeld projectleider, product owner of systeemeigenaar, functioneel beheerders, keyusers uit de verschillende directies, communicatie), en welke beschikbaarheid u daarbij globaal voor ogen hebt?	De opdrachtgever stelt ten minste de volgende rollen beschikbaar: Projectleider, functioneel beheerder, procesanalist, communicatie adviseur en key-users

19	KPI's in de eerste twaalf maanden	Volgens §8.1 wordt tijdens de eerste twaalf maanden van de Overeenkomst "aan de hand van nog vast te stellen KPI's" beoordeeld of de samenwerking op de juiste wijze tot stand komt. Een goede samenwerking in het eerste jaar is voor beide partijen van groot belang, en wij richten de implementatie en de adoptie graag vanaf de start in op wat de Nationale ombudsman daarbij belangrijk vindt. Kunt u toelichten hoe deze KPI's tot stand komen, bijvoorbeeld of zij na gunning samen met Opdrachtnemer worden vastgesteld? Kunt u daarnaast enkele voorbeelden geven van KPI's die u daarbij voor ogen heeft?	KPI's worden na gunning gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld. Dit betreft onder andere, maar niet beperkt tot: planningen, beschikbaarheid, ondersteuning, adoptie en resultaten.
20	Licentievoorwaarden van de platformleverancier	Artikel 10.2 van de Concept overeenkomst bepaalt dat licentievoorwaarden van derden die Wederpartij bij de Prestatie betrekt van toepassing zijn indien onder meer "een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd". Tegelijk bepaalt §7.3 dat Inschrijver geen voorwaarden aan de Inschrijving verbindt, en §8.1 dat algemene voorwaarden van Inschrijver geen onderdeel van de Overeenkomst zijn. Een SaaS-oplossing draait doorgaans op een cloudplatform van een derde, waarvan de gebruiksvoorwaarden voor alle afnemers gelden. Wij gaan ervan uit dat het bijvoegen van de standaard gebruiksvoorwaarden van de platformleverancier conform artikel 10.2 niet wordt aangemerkt als het verbinden van voorwaarden aan de Inschrijving in de zin van §7.3. Kunt u dit bevestigen? Wij gaan er daarnaast van uit dat bijvoegen niet nodig is voor zover deze licenties door Opdrachtgever zelf worden afgenomen onder rijksbrede afspraken (zie de vraag over de Microsoft-licenties in het Prijsblad). Kunt u dit bevestigen?	Ja. Het bijvoegen van licentievoorwaarden van derden overeenkomstig artikel 10.2 van de Concept overeenkomst wordt niet aangemerkt als het verbinden van voorwaarden aan de Inschrijving, mits aan de voorwaarden van artikel 10.2 is voldaan. Ja. Voor licenties die Opdrachtgever zelf afneemt en die geen onderdeel zijn van de Prestatie van Wederpartij, hoeven geen licentievoorwaarden bij de Inschrijving te worden gevoegd.
21	ISAE 3402 en SOC 2 Type 2 als uitvoeringsvoorwaarde	Artikel 3.3 van de Concept overeenkomst vraagt Opdrachtnemer jaarlijks te rapporteren over onder meer de "ISAE/ SOC2 Type 2 Rapportage". Het Beschrijvend document vraagt als geschiktheidseis een ISO 27001-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig managementsysteem (§3.2), en de naleving van de BIO2 tijdens de uitvoering (§8.2). Een ISAE 3402 Type II- of SOC 2 Type 2-verklaring wordt door een onafhankelijke accountant afgegeven over een specifiek normenkader in relatie tot een specifieke dienstverlening, en over een verstreken periode van doorgaans zes tot twaalf maanden. Een verklaring die de dienstverlening voor de Nationale ombudsman omvat, kan daarom pas na een periode van uitvoering bestaan. Wij gaan ervan uit dat de ISAE 3402- of SOC 2 Type 2-rapportage geldt als uitvoeringsvoorwaarde, waaraan Opdrachtnemer uiterlijk twaalf maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst voldoet, en dat het ISO 27001-certificaat in de tussentijd volstaat. Kunt u dit bevestigen? Wij gaan er daarnaast van uit dat voor het onderliggende cloudplatform kan worden volstaan met de onafhankelijke ISAE 3402- of SOC 2 Type 2-rapportages van de platformleverancier. Kunt u dit bevestigen?	De aanbestedende dienst bevestigt dit.
22	Opmaakeisen ook voor Subgunningscriterium 1	Paragraaf 4.3 vermeldt na de beschrijving van Subgunningscriterium 2 de opmaakeisen (lettertype Verdana 9 pt, regelafstand minimaal 1, marges minimaal 2,5 cm, inclusief eventuele bijlagen, geen kolommen). Bij Subgunningscriterium 1 (§4.2) worden deze eisen niet herhaald. Wij gaan ervan uit dat dezelfde opmaakeisen ook gelden voor Subgunningscriterium 1. Kunt u dit bevestigen? Wij gaan er daarnaast van uit dat de eis "geen kolommen" betrekking heeft op het opmaken van lopende tekst in meerdere kolommen, en dat tabellen en figuren, zoals een planning of een schematisch overzicht, zijn toegestaan. Kunt u dit bevestigen?	Ja. Voor SG1 en SG2 gelden dezelfde opmaakeisen. Met “geen kolommen” bedoelt de aanbestedende dienst lopende tekst in meerdere kolommen. Tabellen en figuren zijn toegestaan binnen de paginalimiet, met behoud van de voorgeschreven opmaak en leesbaarheid. De limieten blijven vier A4-pagina’s voor SG1 en drie voor SG2, inclusief eventuele bijlagen.
23	Toelichting bij de scoreniveaus	Paragraaf 5.2 beschrijft de scoreniveaus van 0 tot en met 10. Een 10 staat daarbij voor "uitstekend antwoord gegeven", een 8 voor "goed antwoord gegeven". Paragraaf 4.3 geeft aan dat de beoordelingscommissie het totaalbeeld beoordeelt op een duidelijke, concrete en deugdelijk onderbouwde beschrijving. In andere aanbestedingen van publieke organisaties wordt per scoreniveau vaak aangegeven wat een uitwerking onderscheidt, bijvoorbeeld dat voor de hoogste score de uitwerking aantoonbare meerwaarde biedt ten opzichte van wat is gevraagd, en overtuigend en feitelijk is onderbouwd met ervaring uit de praktijk. Bent u bereid per scoreniveau aan te geven welke kenmerken een uitwerking moet hebben om voor dat niveau in aanmerking te komen? Dit helpt inschrijvers hun uitwerking af te stemmen op wat de Nationale ombudsman belangrijk vindt, en draagt bij aan een navolgbare beoordeling.	Het beoordelingskader is verduidelijkt in het beschrijvend document.
24	Ruimte voor een schema of planning	Subgunningscriterium 1 vraagt onder meer een beschrijving van de projectorganisatie, de planning en fasering van de implementatie en ten minste drie risico's, binnen vier pagina's inclusief eventuele bijlagen (§4.2 en §4.3). Een planning of een overzicht van de architectuur en koppelingen is vaak het best leesbaar en het makkelijkst te vergelijken als schema of tijdlijn. Bent u bereid toe te staan dat Inschrijvers bij Subgunningscriterium 1 één aanvullende pagina toevoegen met uitsluitend een planning en/of schematisch overzicht, die niet meetelt voor de paginalimiet?	Ja. Ter ondersteuning van de leesbaarheid en beoordeling staat de aanbestedende dienst bij subgunningscriterium 1 één aanvullende A4-pagina toe met uitsluitend een planning en/of schematisch overzicht van de beschreven aanpak. Deze pagina telt niet mee voor het maximum van vier A4-pagina's. Het overzicht wordt betrokken bij de beoordeling van SG1, binnen de bestaande beoordelingsaspecten. De aanvullende pagina is bedoeld als visuele toelichting op de uitwerking en niet voor extra inhoudelijke beantwoording of nieuwe onderdelen. Korte labels en een legenda zijn toegestaan. De overige opmaakeisen blijven van toepassing.
25	Tweede vragenronde	Paragraaf 6.6 beschrijft een tweede vragenronde, terwijl de planning in §6.5 één moment voor het indienen van vragen en één Nota van Inlichtingen bevat. Kunt u bevestigen of er een tweede vragenronde plaatsvindt, en zo ja, wat de uiterste datum voor het indienen van vragen in die ronde is? Als dat niet is voorzien: bent u bereid een tweede vragenronde in te plannen? Antwoorden in een Nota van Inlichtingen leiden bij inschrijvers geregeld tot verdiepende vervolgvragen. Een korte tweede ronde stelt inschrijvers in staat eventuele resterende onduidelijkheden op te helderen en een passende inschrijving te doen.	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. In deze aanbesteding is één vragenronde opgenomen in de planning en wij achten dat een extra NvI2 vragenronde niet noodzakelijk is bij deze aanbesteding.
26	Uitkomsten van de marktconsultatie	Het Beschrijvend document (§2.7) verwijst naar inzichten uit de marktconsultatie die aan deze aanbesteding voorafging. Bent u bereid een samenvatting van de uitkomsten van deze marktconsultatie aan alle inschrijvers beschikbaar te stellen, zodat alle inschrijvers vanuit dezelfde informatie hun inschrijving kunnen opstellen?	De aanbestedende dienst stelt aan alle inschrijvers een samenvatting beschikbaar van de uitkomsten van de marktconsultatie die relevant zijn voor het opstellen van de inschrijving. Daarmee beschikken inschrijvers over dezelfde relevante informatie.
27	Toelichting op de inzet van AI	Paragraaf 2.7 vraagt inschrijvers waarvan de oplossing AI-functionaliteiten bevat, inzicht te geven in de aard en toepassing van die functionaliteiten, de onderliggende technologie, en de wijze waarop Opdrachtgever het gebruik ervan kan beheren en (gedeeltelijk) uitschakelen. Deze toelichting heeft geen invloed op de beoordeling. Het overzicht van in te dienen documenten (§7.4) noemt geen afzonderlijk document voor deze toelichting. Wij gaan ervan uit dat Inschrijver deze toelichting als afzonderlijk document bij de inschrijving mag voegen, en dat dit document niet meetelt voor de paginalimieten van de Subgunningscriteria. Kunt u dit bevestigen?	Ja. U mag de AI-toelichting uit §2.7 als afzonderlijk document bij de overige documenten indienen. Deze telt niet mee voor de paginalimieten van SG1 en SG2 en wordt niet voor die criteria beoordeeld. Informatie die voor de beoordeling van SG1 of SG2 nodig is, moet binnen het betreffende antwoord en de geldende paginalimiet staan.

28	Bijlage B (Programma van Eisen en Wensen) indienen	Subgunningscriterium 1 (§4.2) beoordeelt onder meer de mate waarin de oplossing invulling geeft aan de must-have eisen, en de mate waarin per should-have en could-have wens een concrete en verifieerbare toelichting wordt gegeven. Bijlage B bevat kolommen die "door leverancier te beantwoorden" zijn ("Voldoet" en "Toelichting"). Bijlage B staat niet in het overzicht van in te dienen documenten (§7.4). Kunt u aangeven welke van de volgende twee situaties van toepassing is: (a) Inschrijver vult de kolommen "Voldoet" en "Toelichting" in Bijlage B in en dient deze in als bijlage die buiten de paginalimiet van Subgunningscriterium 1 valt en bij de beoordeling van Subgunningscriterium 1 wordt betrokken, of (b) Bijlage B wordt niet ingediend en de toelichting op de eisen en wensen maakt volledig deel uit van de vier pagina's van Subgunningscriterium 1?	U vult in Bijlage B, Blad1, "Voldoet" en "Toelichting" in en dient dit tabblad afzonderlijk in. De scorekolommen vult u niet in. De kwalitatieve beoordeling van SG1 volgt de gepubliceerde aspecten en schaal; er wordt geen tweede zelfstandige puntentelling aan toegevoegd.
29	Koppeling met het dataplatform	Eis 2.45 vraagt een koppeling met het dataplatform in Microsoft Fabric, en vermeldt: "Hiermee worden organisaties en contactpersonen beschikbaar gesteld in het dataplatform en ontsloten via rapportages en dashboards." Volgens §2.3 worden de gegevens van organisaties onder meer gebruikt voor rapportages ten behoeve van het jaarverslag. Wij gaan ervan uit dat Opdrachtnemer de gegevens uit de CRM-oplossing (onder meer organisaties, hiërarchie, contactpersonen, rollen en contactmomenten) gestructureerd en actueel beschikbaar stelt aan het dataplatform, en dat het inrichten van rapportages en dashboards binnen het dataplatform buiten de scope van deze Opdracht valt. Kunt u dit bevestigen? Kunt u daarnaast aangeven met welke frequentie de gegevens in het dataplatform beschikbaar moeten zijn (bijvoorbeeld dagelijks of vrijwel realtime)?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. Het verwerken van de gegevens binnen het dataplatform valt buiten scope van deze opdracht. De gegevens moeten tenminste dagelijks beschikbaar zijn met de mogelijkheid voor handmatig updaten indien gewenst en hierin op te schalen als in daar in de toekomst behoefte aan is.
30	Prijs per maand of per jaar, en het plafond van de kijktlicentie	Paragraaf 4.5 (onderdeel B) vraagt de gebruikskosten op te geven per gebruiker per maand. Het Prijsblad (tabblad B) bevat echter een kolom "Prijs per jaar", die wordt vermenigvuldigd met acht contractjaren. De plafondbedragen in §4.5 zijn eveneens per jaar geformuleerd: € 900 "per volledige gebruikerslicentie per jaar", en bij de kijklicentie € 600 "per volledige gebruikerslicentie per jaar". Wij gaan ervan uit dat Inschrijver in tabblad B van het Prijsblad de prijs per gebruiker per jaar invult, dat het plafondbedrag van € 900 geldt per volledige gebruikerslicentie per jaar, en dat het plafondbedrag van € 600 geldt per kijktlicentie per jaar. Kunt u dit bevestigen?	Ja. Vul in tabblad B de prijs per gebruiker per jaar in. Bij de kijklicentie moet in §4.5 "per kijklicentie per jaar" worden gelezen; de vermelding "per volledige gebruikerslicentie" is daar onjuist
31	Microsoft-licenties: wie levert en wat telt mee in het prijsblad	Het Prijsblad vraagt onder tabblad B een all-in prijs per gebruikerslicentie (inclusief licenties, onderhoud en hosting), en de invulinstructie (tabblad T1) bepaalt dat prijzen all-in moeten zijn. Het Programma van Eisen verwijst op meerdere plaatsen naar de Microsoft-omgeving van de Nationale ombudsman: Outlook (eis 2.59), Word (eis 2.46), Entra ID (eis 4.3), Microsoft Edge (eis 4.6) en het dataplatform in Microsoft Fabric (eis 2.45), en het Prijsblad noemt Exchange Online. Voor een deel van de gevraagde functionaliteit maken oplossingen daarom gebruik van standaard Microsoft-applicaties en -diensten, voor bijvoorbeeld agenda en e-mail, sjablonen en etiketten, authenticatie, en rapportages en dashboards. Naar verwachting beschikt de Nationale ombudsman al over een deel van deze licenties, en worden deze via een ander kanaal betrokken dan via de inschrijver. Om te voorkomen dat inschrijvers hun prijsspecificatie op verschillende uitgangspunten opbouwen, verzoeken wij u: (a) aan te geven over welke Microsoft-licenties de Nationale ombudsman voor de beoogde gebruikers reeds beschikt, en welke licenties de Nationale ombudsman zelf centraal inkoopt; (b) het volgende te bevestigen. Wij gaan ervan uit dat de Nationale ombudsman generieke platformlicenties van Microsoft zelf inkoopt via een rijksbreed contract en beschikbaar stelt voor de CRM-oplossing, zoals licenties voor Microsoft 365, Exchange Online, Entra ID, het Power Platform en het dataplatform (Fabric), inclusief de bijbehorende opslagcapaciteit en omgevingen, zoals de testomgeving uit eis 6.4. Omdat de prijsafspraken van de Nationale ombudsman met Microsoft niet bekend zijn bij inschrijvers, worden deze licenties niet in het Prijsblad opgenomen. Kunt u dit bevestigen? (c) daarnaast aan te geven, voor het geval een inschrijver [Productnaam] als CRM-systeem wil inzetten, in hoeverre de specifieke licenties daarvoor ook centraal worden ingekocht of door Inschrijver moeten worden geleverd, en of deze al dan niet moeten worden opgenomen in de all-in prijzen van tabblad B. Bent u bereid hierover uitsluitsel te geven? Dit draagt bij aan een zuivere onderlinge vergelijking van de prijsspecificaties.	De Aanbestedende dienst beschikt over bestaande Microsoft-licenties die centraal worden ingekocht. Alle specifiek voor de aangeboden CRM-oplossing benodigde licenties, waaronder eventuele Microsoft-licenties, dienen door Inschrijver te worden opgenomen in de all-in prijzen van tabblad B. Deze licentiekosten dienen aanvullend afzonderlijk te worden gespecificeerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Microsoft-licenties zelf centraal in te kopen. In dat geval worden de afzonderlijk gespecificeerde licentiekosten in mindering gebracht op de overeengekomen prijs. De overige dienstverlening en verplichtingen van Opdrachtnemer blijven ongewijzigd.
32	Demonstratie: eigen (test)zaaksysteem	Paragraaf 4.4 vraagt in de demonstratie "een werkende koppeling met een (test)zaaksysteem via een API" te tonen. Wij gaan ervan uit dat Inschrijver hiervoor een eigen testzaaksysteem mag gebruiken dat een open, gedocumenteerde API ondersteunt, zoals de ZGW-API's. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord op vraag 14.
33	Demonstratie: scenario of eigen invulling	Paragraaf 4.4 noemt vier onderdelen die in de demonstratie ten minste worden getoond: relatiebeheer en stakeholdermanagement, rapportages en dashboards, een werkende koppeling met een (test)zaaksysteem via een API, en het gebruiksgemak voor eindgebruikers. Er wordt geen scenario of casus genoemd. Kunt u aangeven welke van de volgende twee situaties u voor ogen heeft: (a) Opdrachtgever stelt vooraf aan alle inschrijvers dezelfde casus en testgegevens beschikbaar, of (b) Inschrijver bepaalt zelf de invulling van de demonstratie binnen de vier genoemde onderdelen?	Optie b klopt voor de demonstratie. Inschrijver mag zelf de invulling van de demonstratie binnen geven binnen de vier genoemde onderdelen. De beoordelingsaspecten voor deze zijn demo zijn toegevoegd aan de aanbestedingsleidraad.
34	Demonstratie: periode	Inschrijvers worden uitgenodigd voor een demonstratie op het kantoor van de Nationale ombudsman (§4.4). De planning (§6.5) vermeldt nog geen datum voor de demonstraties. De periode tussen het indienen van de inschrijving (16 december) en de bekendmaking van het resultaat (28 januari) valt gedeeltelijk samen met de feestdagen. Om de juiste deskundigen tijdig te kunnen inplannen, is het voor inschrijvers van belang te weten wanneer de demonstraties plaatsvinden. Bent u bereid aan te geven in welke periode de demonstraties plaatsvinden, en hoeveel tijd er zit tussen de uitnodiging en de demonstratie?	De demonstraties vinden plaatst op 11, 12 en 13 januari. Na opening kluis volgt zo spoedig mogelijk de definitieve planning.
35	Soevereiniteit, aansluiten bij de rijksbrede afspraken	Eis 8.5 vraagt dat opslag en verwerking van opdrachtgegevens, inclusief back-ups en logbestanden, uitsluitend binnen de EER plaatsvinden, en dat beheer en ondersteuning waarbij deze gegevens toegankelijk zijn uitsluitend vanuit de EER worden uitgevoerd. Naar wij weten werkt de Nationale ombudsman al met clouddiensten waarvoor de Rijksoverheid via Strategisch Leveranciersmanagement Rijk afspraken heeft gemaakt en DPIA's heeft laten uitvoeren, onder meer over opslag en verwerking binnen de EU en over de voorwaarden waaronder de leverancier toegang kan krijgen tot gegevens. Wij gaan ervan uit dat aan eis 8.5 wordt voldaan wanneer de oplossing gebruikmaakt van een cloudplatform waarvoor de rijksbrede afspraken gelden, de opslag en verwerking (inclusief back-ups en logbestanden) binnen de EER plaatsvinden, het beheer en de ondersteuning door Opdrachtnemer uitsluitend vanuit de EER worden uitgevoerd, en toegang door de platformleverancier tot opdrachtgegevens alleen plaatsvindt binnen de voorwaarden van die rijksbrede afspraken, na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Kunt u dit bevestigen?	Nee, het gebruik van een cloudplatform waarvoor rijksbrede afspraken gelden, betekent niet automatisch dat daarmee aan alle gestelde eisen wordt voldaan.

36	Omgeving (tenant) waarin de oplossing draait	De Nationale ombudsman werkt met Microsoft 365, Exchange Online, Entra ID en een dataplatform in Microsoft Fabric (eisen 2.45 en 4.3; Prijsblad). Koppelingen met deze voorzieningen zijn het eenvoudigst te beheren en te beveiligen als de CRM-oplossing in dezelfde cloudomgeving (tenant) wordt ingericht. Klopt het dat de CRM-oplossing wordt ingericht binnen de bestaande Microsoft-tenant van de Nationale ombudsman, dat het beheer van de tenant bij de huidige beheerpartij blijft, en dat Opdrachtnemer de beheerrechten krijgt die nodig zijn voor het inrichten en beheren van de CRM-omgevingen zelf (test en productie)? Wij gaan er daarnaast van uit dat werkzaamheden van de huidige beheerpartij die nodig zijn voor de inrichting, zoals het aanmaken van beveiligingsgroepen, het registreren van koppelingen en het toewijzen van licenties, door Opdrachtgever worden geregeld en buiten de prijs van deze Opdracht vallen. Kunt u dit bevestigen?	Als de geboden oplossing ingericht kan of moet worden in een Microsoft-tenant dan geniet de voorkeur om dit te doen in de tenant van de Nationale ombudsman. Het beheer van de tenant blijft bij de huidige beheerpartij en de werkzaamheden die door de beheerpartij moeten worden uitgevoerd, vallen buiten de prijs van deze opdracht.
37	Richting en leidende bron van de zaaksysteemkoppeling	Eis 2.44 vraagt een koppeling met het DJUMA zaaksysteem en een toekomstig zaaksysteem "om instanties en contactpersonen te koppelen aan zaken". Volgens §2.1 geldt: "De koppeling moet minimaal inzicht bieden in contact- en relatiegegevens vanuit het perspectief van het zaaksysteem." Volgens §2.3 blijven gegevens van burgers die uitsluitend in het kader van klachtbehandeling worden verwerkt binnen het zaaksysteem. Een verdere functionele afbakening van de koppeling hebben wij in de stukken niet aangetroffen. Omdat de koppeling deel uitmaakt van de vaste prijs (Prijsblad, tabblad A), is het van belang dat alle inschrijvers van dezelfde scope uitgaan. Wij stellen de volgende basisscope voor: 1. De CRM-oplossing is de leidende bron voor organisaties, contactpersonen en rollen. Deze gegevens worden alleen in de CRM-oplossing gewijzigd. 2. De CRM-oplossing stelt deze gegevens beschikbaar via een gedocumenteerde API. 3. Vanuit het zaaksysteem kunnen gebruikers organisaties en contactpersonen zoeken en raadplegen, en als betrokkene aan een zaak koppelen. Die koppeling wordt vastgelegd in het zaaksysteem. Kunt u bevestigen dat deze basisscope aansluit bij uw verwachting? Kunt u daarnaast aangeven welke van de volgende uitbreidingen u binnen de vaste prijs verwacht (meerdere antwoorden mogelijk): (a) geen, de basisscope volstaat; (b) in de CRM-oplossing is per organisatie en contactpersoon zichtbaar bij welke zaken deze betrokken is (bijvoorbeeld zaaknummer, zaaktype en status), zonder gegevens van burgers; (c) wijzigingen in organisaties en contactpersonen worden automatisch doorgegeven aan het zaaksysteem, zodat de gegevens die daar bij zaken zijn vastgelegd actueel blijven; (d) organisaties en contactpersonen die nu al in het zaaksysteem aan zaken zijn gekoppeld, worden bij de ingebruikname eenmalig verbonden met de overeenkomstige gegevens in de CRM-oplossing.	De door u beschreven basisscope sluit aan bij de verwachtingen van de aanbestedende dienst: 1.Akkoord. De CRM-oplossing is de leidende bron voor organisaties, contactpersonen en rollen. 2.Akkoord. De CRM-oplossing stelt deze gegevens beschikbaar via een gedocumenteerde API. 3.Akkoord. Vanuit het zaaksysteem kunnen gebruikers organisaties en contactpersonen zoeken, raadplegen en als betrokkene aan een zaak koppelen. Ten aanzien van de genoemde uitbreidingen geldt het volgende: (b) Optioneel. Deze functionaliteit wordt niet vereist binnen de vaste prijs. (c) Ja. Wijzigingen in organisaties en contactpersonen worden automatisch doorgegeven aan het zaaksysteem, zodat actuele gegevens beschikbaar zijn. (d) Ja. Een eenmalige koppeling van reeds aan zaken gekoppelde organisaties en contactpersonen met de overeenkomstige gegevens in de CRM-oplossing maakt onderdeel uit van de vaste prijs.
38	Medewerking van de leverancier van het zaaksysteem	Eis 2.44 en §2.1 vragen een koppeling met het huidige of een toekomstig zaaksysteem. Een koppeling vraagt inzet aan beide kanten: van Opdrachtnemer aan de kant van de CRM-oplossing, en van de leverancier van het zaaksysteem aan diens kant. Wij gaan ervan uit dat Opdrachtgever zorgt voor de medewerking van de leverancier van het zaaksysteem, inclusief de beschikbaarheid van een gedocumenteerde API en een testomgeving, en dat eventuele kosten aan de zijde van het zaaksysteem buiten de prijs van deze Opdracht vallen. Kunt u dit bevestigen?	Het CRM wordt niet gekoppeld aan het huidige zaaksysteem. Opdrachtgever zorgt voor medewerking vanuit leverancier toekomst zaaksysteem. De kosten hiervan vallen buiten de prijs van deze opdracht.
39	Punt-naar-punt koppeling of via een integratievoorziening	De CRM-oplossing moet koppelingen met andere applicaties ondersteunen (eis 2.43), onder meer met het zaaksysteem (eis 2.44) en het dataplatform (eis 4.13). Koppelingen kunnen rechtstreeks tussen twee applicaties worden gerealiseerd, of via een centrale integratievoorziening (zoals een API-gateway of integratieplatform) die door Opdrachtgever of diens beheerpartij wordt beheerd. Kunt u aangeven of de Nationale ombudsman beschikt over een integratievoorziening waarop nieuwe koppelingen worden aangesloten, of dat de koppelingen rechtstreeks tussen de applicaties worden gerealiseerd?	Rechtstreeks tussen applicaties.
40	Koppeling via API's	Eis 2.44 vraagt een koppeling met het DJUMA zaaksysteem en een toekomstig zaaksysteem, en eis 4.13 vraagt (open) API's voor de uitwisseling met onder meer het zaaksysteem. Volgens §2.1 wordt de exacte technische inrichting bepaald op basis van het zaaksysteem dat op het moment van implementatie beschikbaar is. Om de koppeling met het huidige zaaksysteem realistisch te kunnen beschrijven en te prijzen, verzoeken wij u aan te geven welke API's het huidige zaaksysteem hiervoor biedt, en de beschikbare API-documentatie aan alle inschrijvers beschikbaar te stellen. Bij gemeenten worden hiervoor vaak de API's voor zaakgericht werken (ZGW-API's) gebruikt. Kunt u aangeven of deze in de huidige inrichting van het zaaksysteem beschikbaar zijn, en zo ja, welke API's en versies?	Bij nader inzien wordt er niet gekoppeld met het huidige zaaksysteem. Deze eis komt dan ook te vervallen.
41	Begrip maatwerk in eis 1.1	Eis 1.1 vraagt dat de oplossing "direct beschikbaar is zonder maatwerk". Tegelijk spreekt het Programma van Eisen over het toevoegen van "maatwerk eigenschappen" bij contactpersonen en organisaties (eisen 2.41 en 6.1), vraagt eis 6.4 een testomgeving voor het bouwen en testen van "configuraties, workflows, etc.", en voorziet §4.5 (onderdeel C) in "maatwerk en meerwerk" op afroep. Het begrip maatwerk wordt in de stukken dus in verschillende betekenissen gebruikt. Wij gaan ervan uit dat eis 1.1 betekent dat de oplossing een standaardproduct is dat bij ingebruikname direct beschikbaar is, en dat het inrichten en uitbreiden van dat product met de standaard beheer- en ontwikkelmogelijkheden ervan, zoals velden, formulieren, overzichten, autorisaties, workflows en geautomatiseerde processtappen (zogeheten low-code), geen maatwerk is in de zin van eis 1.1, zolang dit de standaardwerking en de updates van het product niet belemmert. Wij gaan er daarnaast van uit dat programmeerwerk ten behoeve van koppelingen met andere applicaties evenmin onder het begrip maatwerk in eis 1.1 valt. Kunt u dit bevestigen? Indien dit niet het geval is: bent u bereid eis 1.1 te herformuleren tot "De oplossing is direct beschikbaar als standaardproduct, met minimaal maatwerk"?	Nee, eis 1.1 herformuleren we niet. Programmeerwerk ten behoeve van koppelingen met andere applicaties vallen niet onder eis 1.1. Met maatwerk in eis 6.1 en 2.41 wordt bedoeld het optioneel kunnen configureren (toevoegen, wijzigingen, verwijderen) van eigenschappen bij contactpersonen en organisaties.

42	Gebruik van selectie- en verzendlijsten	Het Programma van Eisen beschrijft selectie- en verzendlijsten die kunnen worden opgeslagen, bewerkt en geëxporteerd (eis 2.21), opt-in en opt-out per contactpersoon in combinatie met een rol of categorie, bijvoorbeeld voor het ontvangen van het jaarverslag of updates (eis 2.37), en het afdrukken van etiketten (eis 2.46). Het Beschrijvend document en het Programma van Eisen beschrijven niet hoe de verzendingen zelf plaatsvinden. Om de inrichting goed aan te laten sluiten op de werkwijze van de Nationale ombudsman, willen wij zeker weten dat wij de verwachting goed begrijpen. Kunt u aangeven welke van de volgende situaties u voor ogen heeft voor het versturen van bijvoorbeeld het jaarverslag, nieuwsbrieven of uitnodigingen: (a) de verzendlijst wordt vanuit de CRM-oplossing geëxporteerd en de verzending vindt plaats met een ander middel, zoals Outlook of een bestaande nieuwsbrieftool; (b) de CRM-oplossing is gekoppeld aan een bestaande nieuwsbrief- of e-mailvoorziening, die de verzendlijsten rechtstreeks gebruikt; (c) de verzending vindt plaats vanuit de CRM-oplossing zelf? Kunt u daarnaast aangeven of het vastleggen van opt-in en opt-out (eis 2.37) uitsluitend handmatig door medewerkers gebeurt, of dat contactpersonen zich ook zelf moeten kunnen afmelden (bijvoorbeeld via een afmeldlink in een e-mail) of aanmelden (bijvoorbeeld via de website)? Kunt u tot slot een indicatie geven van de orde van grootte: het aantal verzendingen per jaar en het aantal ontvangers per verzending?	De Nationale ombudsman gaat vooralsnog uit van situatie (a): verzendlijsten worden vanuit de CRM-oplossing samengesteld en beheerd, waarna de daadwerkelijke verzending handmatig plaatsvindt met een ander middel. Ten aanzien van de opt-in- en opt-outregistratie geldt dat deze handmatig door medewerkers wordt vastgelegd. Functionaliteit waarmee contactpersonen zichzelf kunnen aan- of afmelden, bijvoorbeeld via een website of een afmeldlink in een e-mail, wordt niet vereist. De omvang van het aantal verzendingen per jaar en het aantal ontvangers per verzending wordt niet als relevant beschouwd voor de gevraagde functionaliteit en wordt daarom niet nader gespecificeerd.
43	Bestaande relatiegegevens	Volgens het Beschrijvend document (§2.1) zijn relatiegegevens momenteel verspreid over verschillende systemen, en ontstaat met de nieuwe oplossing één centrale bron voor organisaties, contactpersonen, rollen en contactmomenten (§2.3). Bij het samenbrengen van relatiegegevens uit meerdere bronnen bepalen in onze ervaring een aantal zaken het succes: welke bron leidend is voor welk gegeven, hoe actueel en compleet zijn de gegevens, hoe dubbele en verouderde gegevens worden opgeschoond, en hoe de hiërarchie van organisaties (eis 2.36) consistent wordt opgebouwd. Om de aanpak, planning en risico's van het overzetten van bestaande gegevens realistisch te kunnen beschrijven in het plan van aanpak, verzoeken wij u aan te geven: (a) in welke systemen of bestanden de relatiegegevens nu worden bijgehouden (bijvoorbeeld het zaaksysteem, Outlook-contacten, Excel-lijsten, verzendlijsten); (b) om welke orde van grootte het gaat (aantal organisaties, contactpersonen en contactmomenten); (c) in hoeverre dezelfde organisaties of contactpersonen in meerdere bronnen voorkomen, en of er al een bron is die als leidend wordt beschouwd; (d) of historische contactmomenten en notities ook moeten worden overgezet, of alleen de actuele relatiegegevens. Bent u bereid deze informatie aan alle inschrijvers te verstrekken?	Er vindt geen datamigratie plaats. Wel moet het mogelijk zijn om vanuit Excel en of CSV te importeren.
44	Gebruik van de kijklicenties	Het Beschrijvend document (§2.5) gaat uit van een initiële gebruikersgroep van circa 45 gebruikers. Het Prijsblad (tabblad B) vraagt daarnaast een prijs voor 179 kijklicenties. Uit de stukken kunnen wij niet eenduidig opmaken op welke manier deze gebruikers de relatiegegevens raadplegen. Volgens §2.1 geldt: "Vanuit het zaaksysteem moeten gebruikers toegang hebben tot relevante contact- en relatiegegevens die in het CRM-systeem worden beheerd." Eis 8.1 maakt onderscheid tussen "gebruikers met alleen leesrechten en gebruikers met mutatierechten". Om de verwachtingen vooraf goed af te stemmen, willen wij dit graag dubbelchecken. Kunt u aangeven welke van de volgende situaties van toepassing is op de 179 kijkgebruikers (meerdere antwoorden mogelijk): (a) zij raadplegen de gegevens uitsluitend vanuit het zaaksysteem, zonder zelf in te loggen in de CRM-oplossing; (b) zij raadplegen de gegevens in de CRM-oplossing zelf, inclusief zoeken, filteren en het exporteren van eigen selecties, zonder gegevens te wijzigen; (c) zij raadplegen de gegevens via overzichten, rapportages en dashboards, bijvoorbeeld in het dataplatform? Kunt u daarbij aangeven tot welke functiegroepen de kijkgebruikers behoren, naast de primaire gebruikersgroep uit §2.3, en hoe vaak zij de gegevens naar verwachting raadplegen?	Zie het antwoord op vraag 12.
45	Aantal gebruikers en licentieverdeling	Verwijzing: Beschrijvend document §2.5 en prijsblad, tabblad B. Het Beschrijvend document noemt een initiële gebruikersgroep van circa 45 gebruikers. Het prijsblad rekent daarnaast met 179 kijklicenties. Kunt u bevestigen dat de inschrijving moet uitgaan van 45 volledige gebruikerslicenties én 179 kijklicenties vanaf de start van de dienstverlening? Welke functionele rechten moeten onder een kijklicentie vallen en zijn deze aantallen uitsluitend beoordelingsaantallen of ook de verwachte initiële afname?	Aanbestedende dienst bevestigt de afname. Voor de functionaliteiten verwijst aanbestedende dienst naar vraag 12.
46	Scope van de zaaksysteemkoppelingen	Verwijzing: Beschrijvend document §2.1 en §4.5; Programma van Eisen, eis 2.44. Eis 2.44 noemt zowel een koppeling met het huidige Djuma-zaaksysteem als met een toekomstig zaaksysteem. Moet de vaste eenmalige prijs de realisatie van beide koppelingen omvatten, inclusief een eventuele overgang tussen deze systemen? Kunt u per koppeling de gegevensobjecten, uitwisselingsrichting, frequentie, verantwoordelijkheden en beschikbare API-documentatie specificeren?	Zie het antwoord op vraag 41.
47	Afbakening en mogelijke dubbeltelling van optionele koppelingen	Verwijzing: prijsblad, tabbladen A, B en C; conceptovereenkomst, onderdelen A5 en B7. Tabblad C noemt een optionele DMS/CRM-koppeling, maar de onderliggende prijsregels verwijzen naar zaaksysteem/CRM en het dataplatform. Deze koppelingen staan ook in de reguliere prijsregels van tabbladen A en B. Kunt u verduidelijken welke prestaties optioneel zijn en een gecorrigeerd prijsblad en bijpassende conceptovereenkomst verstrekken, zodat dezelfde koppeling niet dubbel wordt geprijsd?	Het betreft een koppeling met een toekomstig zaaksysteem. De reguliere zaaksysteem- en dataplatformkoppelingen worden voor realisatie in A en voor onderhoud in B geprijsd. Dezelfde prestaties worden niet opnieuw in C geprijsd. C onderscheidt uitsluitend afzonderlijk op te dragen optionele prestaties. De betreffende prijsregels en de conceptovereenkomst worden in samenhang verduidelijkt.
48	Berekening van de totale beoordelingsprijs	Verwijzing: Beschrijvend document §4.5 en §5.3; prijsblad, tabblad C en totale inschrijfsom. Kunt u de exacte samenstelling van de beoordelingsprijs bevestigen, inclusief de wijze waarop optionele koppelingen en consultancy meetellen? Bij consultancy wordt een vermenigvuldiging met 80 uur genoemd, met als toelichting gemiddeld 10 dagen per jaar. Betreft dit 80 uur voor de volledige contractduur of 80 uur per contractjaar? Waarom wordt het optionele onderhoud van de dataplatformkoppeling met zeven jaar vermenigvuldigd en het overige onderhoud met acht jaar?	De beoordelingsprijs bestaat uit A, de over acht contractjaren berekende kosten in B en de gewogen optionele en variabele kosten in C. Voor consultancy hanteert de aanbestedende dienst 80 uur over de volledige maximale looptijd als beoordelingshoeveelheid, zonder afnameverplichting. De afwijkende teksten worden hiermee in lijn gebracht.
49	Indexatie en toepassing van prijsplafonds	Verwijzing: prijsblad, invulinstructie; conceptovereenkomst artikel 7.2; Beschrijvend document §4.5. Het prijsblad stelt de gebruiks- en licentieprijzen voor twee jaar vast, terwijl artikel 7.2 van de conceptovereenkomst indexatie na twaalf maanden toestaat. Welke bepaling is leidend? Wilt u tevens de index, peilmaand, aanvraagtermijn en eerste indexatiedatum invullen en bevestigen hoe indexatie doorwerkt in de licentieplafonds? Kunt u daarbij bevestigen dat het genoemde plafond van €600 per jaar betrekking heeft op een kijklicentie?	De concept overeenkomst is leidend.
50	Datamigratie en verantwoordelijkheid voor datakwaliteit	Verwijzing: Beschrijvend document §2.1–2.3 en prijsblad, tabblad A. Kunt u aangeven welke bestaande gegevens moeten worden gemigreerd, uit welke bronsystemen of bestanden deze komen en wat de aantallen organisaties, contactpersonen, relaties, notities en documenten zijn? Welke werkzaamheden voor opschoning, deduplicatie, mapping en proefmigratie worden binnen de vaste implementatieprijs verwacht en welke werkzaamheden voert Opdrachtgever zelf uit?	Er vindt geen datamigratie plaats

51	Samenhang tussen de beoordelingsmethodieken	Verwijzing: Beschrijvend document §4.1, §4.2 en §5.2; Programma van Eisen en Wensen, legenda en scorekolommen. Het Beschrijvend document hanteert voor kwaliteit de cijfers 0, 2, 4, 6, 8 en 10. Het Programma van Eisen en Wensen bevat daarnaast scores 0, 4, 7 en 10 en afzonderlijke wegingen voor should-, could- en won't-haves. Hoe worden deze scores verwerkt in SG1 en de totale kwaliteitsscore? Kunt u tevens aangeven welke tabbladen en antwoordkolommen de inschrijver verplicht moet invullen, mede gezien het tabblad met intranetfunctionaliteiten?	De scores en wegingen in het Programma van Eisen en Wensen worden niet afzonderlijk meegenomen in de berekening van SG1. SG1 wordt als geheel beoordeeld volgens de beoordelingssystematiek uit §5.2 van het Beschrijvend document. De opgenomen scores en wegingen in het Programma van Eisen en Wensen komen te vervallen. Inschrijver vult in het Programma van Eisen en Wensen uitsluitend de kolommen'Voldoet' en 'Toelichting' in op het tabblad'Blad1'. De overige tabbladen hoeven niet te worden ingevuld.
52	Implementatieplanning, acceptatie en KPI's	Verwijzing: Beschrijvend document §2.4, §8.1 en §8.3; conceptovereenkomst, opleverings- en acceptatietabellen. Is 1 april 2027 uitsluitend de ingangsdatum van de overeenkomst of tevens de vereiste livegangdatum? Kunt u vóór inschrijving de vereiste oplevermomenten, acceptatiecriteria, acceptatietermijnen en KPI's voor het eerste contractjaar vaststellen? Is deelacceptatie met bijbehorende facturatie mogelijk voor afzonderlijk opgeleverde prestaties?	Bij voorkeur is de go live in Q2 of Q3. De vereisten worden in goed overleg met leverancier bepaald na gunning. Deelaccceptatie en deelfacturatie is mogelijk, mits de facturen correct gespecificeerd aan worden geleverd. Na gunning met leverancier afstemmen over facturatie
53	Toegestaan gebruik van standaardconfiguratie	Verwijzing: Programma van Eisen, eis 1.1 en eisen 2.31, 2.34–2.36 en 2.41. Eis 1.1 verlangt een direct beschikbare oplossing zonder maatwerk. Andere eisen vragen onder meer specifieke velden, meervoudige relaties en historisch vastgelegde organisatiehiërarchieën. Kunt u bevestigen dat inrichting via standaard configuratiemogelijkheden van het aangeboden platform, zoals eigen velden, entiteiten, relaties en workflows, is toegestaan? Welke definitie van maatwerk wordt hierbij gehanteerd?	Onder maatwerk verstaan wij alles dat specifiek voor opdrachtgever gemaakt moet worden en daarmee buiten de standaard configuratiemogeljikheden valt.
54	Demonstratie van de werkende API-koppeling	Verwijzing: Beschrijvend document §4.4. Kunt u het demoscript, de beoordelingsaspecten en de geplande demonstratiedata vooraf beschikbaar stellen? Mag de vereiste werkende API-koppeling worden getoond met een door de inschrijver gekozen testzaaksysteem, of moet hiervoor Djuma worden gebruikt? Indien Djuma vereist is, stelt Opdrachtgever dan tijdig een testomgeving, toegang en API-documentatie beschikbaar?	Zie antwoord vraag 14 en 45.
55	Referentie voor Microsoft 365- en zaaksysteemkoppelingen	Verwijzing: Beschrijvend document §3.2, kerncompetentie 2. Voor kerncompetentie 2 mag maximaal één referentie worden ingediend, waarbij ervaring wordt gevraagd met zowel een Microsoft 365-koppeling als een zaaksysteemkoppeling. Moeten beide koppelingen binnen dezelfde referentieopdracht zijn gerealiseerd, of mogen deze met twee afzonderlijke referentieopdrachten worden aangetoond?	Het is akkoord.
56	Onzekerheid over toekomstig zaaksysteem	In paragraaf 2.1 wordt aangegeven dat nog niet vaststaat of het CRM wordt gekoppeld aan het huidige zaaksysteem Djuma of aan een toekomstig te selecteren zaaksysteem. Tegelijkertijd dienen de kosten voor het realiseren van deze koppeling als onderdeel van de eenmalige prijs te worden opgenomen. Kunt u bevestigen op welk zaaksysteem de inschrijver zijn prijsopgave moet baseren? En indien gedurende de contractperiode voor een ander zaaksysteem wordt gekozen, worden de daarmee samenhangende aanvullende integratiewerkzaamheden dan als meerwerk beschouwd?	Het CRM wordt niet gekoppeld aan Djuma. Dit wordt aangepast in de documentatie
57	Functionele scope van de zaaksysteemkoppeling	Kunt u nader specificeren welke gegevens en functionaliteiten onderdeel moeten zijn van de koppeling tussen het CRM en het zaaksysteem? Betreft dit uitsluitend het raadplegen van organisatie- en contactgegevens vanuit het zaaksysteem of wordt ook het aanmaken, wijzigen en synchroniseren van gegevens verwacht? Tevens ontvangen wij graag een toelichting op de gewenste synchronisatiefrequentie en eventuele foutafhandeling.	Het zaaksysteem haalt organisatie- en contactgegevens op. Synchronisatie van gegevens bestaat uit het ophalen van actuele gevevens uit het CRM naar in ieder geval een zaaksysteem. Frequentie en foutafhandeling nog geen antwoord op. Vanuit het zaaksysteem worden geen wijzigingen in het CRM doorgevoerd.
58	Technische documentatie en beschikbaarheid API's	Welke technische documentatie, API-specificaties en testomgevingen zijn beschikbaar voor het huidige zaaksysteem, Microsoft 365, Entra ID en het dataplatform? Kunt u aangeven welke afhankelijkheden en werkzaamheden aan de zijde van de opdrachtgever of bestaande leveranciers worden verzorgd en hoe wordt omgegaan met vertragingen die door deze afhankelijkheden ontstaan?	Er wordt niet gekoppeld met het huidige zaaksysteem. Specificaties van het toekomstige zaaksysteem zijn nog niet bekend. Initieel wordt alleen een koppeling met het dataplatform gemaakt. Het dataplatform zal alleen organisatiegegevens ophalen uit de CRM oplossing. Afhankelijkheden, werkzaamheden en afstemming met andere leveranciers wordt bij aanvang implementatie meegenomen in een projectplan. Risico's op vertraging worden binnen het project beheerst.
59	Plafondbedrag van € 85.000	Het plafondbedrag van € 85.000 voor de eenmalige kosten omvat implementatie, opleiding en de realisatie van meerdere koppelingen, terwijl de exacte technische scope van bepaalde koppelingen nog niet bekend is. Kunt u aangeven op welke uitgangspunten deze raming is gebaseerd? En bevestigt u dat werkzaamheden die voortvloeien uit later vastgestelde of gewijzigde specificaties buiten de oorspronkelijke opdracht afzonderlijk kunnen worden opgedragen en vergoed?	De raming is gebaseerd op de uitkomsten van de markconsultatie. Het verslag is als bijlage toegevoegd aan de aanbesteding.
60	Referentie-eis koppeling met zaaksysteem	Voor kerncompetentie 2 wordt aantoonbare ervaring gevraagd met API-koppelingen tussen een CRM-oplossing en zowel Microsoft 365 als een zaaksysteem. Kunt u bevestigen of deze koppelingen in afzonderlijke referentieprojecten mogen zijn gerealiseerd, mits gezamenlijk aan de gevraagde kerncompetentie wordt voldaan? Indien dit niet is toegestaan, kunt u toelichten waarom beide koppelingen binnen maximaal één referentie moeten worden aangetoond?	Zie antwoord vraag 55.
61	Datamigratie en kwaliteit brongegevens	Uit de opdrachtbeschrijving blijkt dat relatiegegevens momenteel verspreid zijn over meerdere systemen. Kunt u aangeven hoeveel bronsystemen betrokken zijn en om welke typen gegevens en indicatieve aantallen records het gaat en/of ook historische contactmomenten moeten worden gemigreerd? Tevens ontvangen wij graag duidelijkheid over de verantwoordelijkheid voor dataopschoning, deduplicatie en validatie vóór de migratie.	Opdrachtgever zorgt voor een opgeschoonde lijst. Migratie is geen onderdeel meer van de opdracht
62	Hosting en datalocatie	Kunt u verduidelijken welke eisen gelden voor de geografische locatie van de primaire gegevensopslag, back-ups en verwerking van persoonsgegevens door de SaaS-leverancier en eventuele subverwerkers? Is opslag en verwerking binnen de Europese Economische Ruimte voldoende of gelden aanvullende eisen aan hosting in Nederland of aan toegang vanuit landen buiten de EER?	Zie het antwoord op vraag 3 en 4. Gegevens opslag en verwerking (dus ook toegang) binnen de EER
63	Demonstratie met testzaaksysteem	Voor de verplichte demonstratie wordt een werkende API-koppeling met een (test)zaaksysteem gevraagd. Wordt hiervoor door de opdrachtgever een testomgeving met API-documentatie en testgegevens beschikbaar gesteld? Of mogen inschrijvers gebruikmaken van een representatieve simulatie of mock-API waarmee de gegevensuitwisseling aantoonbaar wordt gedemonstreerd?	Zie antwoord vraag 14.
64	Koppeling met het dataplatform	Kunt u toelichten welk dataplatform momenteel wordt gebruikt en op welke wijze de CRM-gegevens beschikbaar moeten worden gesteld? Betreft dit een periodieke export, geautomatiseerde batchverwerking of een realtime API-integratie? Kunt u tevens aangeven welke gegevensobjecten en hoeveelheden onderdeel zijn van deze koppeling?	Het dataplatform is Microsoft Fabric. Het betreft de organisatie- en contactgegevens via een API-integratie. Gegevensobjecten en hoeveelheden zijn afhankelijk van de aangeboden oplossing. Voorbeelden van gegevensobjecten (niet uitputtend) zijn organisatie-gerelateerde velden zoals genoemd in punt 2.34 van het PvE, zoals naam en type organisatie, velden tbv hiërarchie (zoals hoofdorgaan, dienstonderdeel, subdienstonderdeel), bevoegd ja/nee, bevoegd vanaf (datum), bevoegd t/m (datum).
65	Planning en acceptatie	Kunt u aangeven wat de gewenste livegangdatum is voor de CRM-applicatie en welke acceptatiecriteria daarbij worden gehanteerd? Is een gefaseerde ingebruikname toegestaan en op welk moment moeten de verschillende koppelingen operationeel zijn?	Q2 of Q3. De acceptatie criteria zijn dat de applicatie voldoet aan de gestelde eisen en is ingericht conform de processen van de NOM. Omdat het nieuwe zaaksysteem pas na de oplevering van het CRM wordt opgeleverd wordt dit na de implementatie opgepakt in Q4 2027/ Q1 2028.
66	Beheer en onderhoud van integraties	In het prijsopgavenformulier worden afzonderlijke onderhoudskosten voor de koppelingen met het zaaksysteem en Entra ID gevraagd, maar niet voor Exchange Online en het dataplatform. Kunt u bevestigen hoe het onderhoud van deze laatste twee koppelingen moet worden geprijsd en welke werkzaamheden binnen het reguliere onderhoud vallen, waaronder aanpassingen als gevolg van wijzigingen in externe API's?	De koppelingen worden aan het prijzenblad toegevoegd. Onder regulier onderhoud verstaan wij het operationeel, veilig en technisch werkend houden van de API-koppelingen, inclusief het verhelpen van storingen en het doorvoeren van noodzakelijke technische aanpassingen en (beveiligings)patches. Nieuwe functionaliteiten en nieuwe koppelingen vallen hier niet onder.
67	Platformonafhankelijkheid (Beschrijvend document §2.2; PvE 2.45, 2.46, 2.59, 4.3, 4.6; Kerncompetentie 2)	Het Programma van Eisen bevat meerdere eisen die specifiek naar Microsoft-componenten verwijzen (Entra ID, Exchange Online/Outlook, Microsoft Edge, Microsoft Fabric, Word 'afdruk samenvoegen', referentie met Microsoft 365-koppeling). Kan Opdrachtgever bevestigen dat de aanbesteding platformonafhankelijk is en dat iedere SaaS CRM-oplossing die via open standaarden en gedocumenteerde API's aan deze eisen voldoet, gelijkwaardig wordt beoordeeld? Is er sprake van een voorkeur voor, of bestaande contractuele afspraken over, een specifiek platform of ecosysteem die van invloed zijn op deze aanbesteding?	Ja platformonafhankelijk, maar de geboden oplossing moet wel voldoen aan eisen voor integratie of koppeling met Microsoft componenten die reeds aanwezig zijn.
68	Zaakbehandeling binnen dezelfde oplossing (Beschrijvend document §2.1, §2.3; Bijlage 2 tabblad C)	Opdrachtgever geeft aan dat het zaaksysteem uiterlijk eind 2028 wordt vernieuwd en buiten de scope van deze Opdracht valt. Sommige CRM-platformen bieden binnen dezelfde licentie ook functionaliteit voor zaakbehandeling. Het onderbrengen van relatiebeheer en zaakbehandeling in één oplossing verlaagt de totale kosten (implementatie, beheer, onderhoud en koppelingen) en vergroot de schaalbaarheid, omdat een aparte koppeling en een tweede systeem vervallen. Kan Opdrachtgever bevestigen of zij bereid is de inrichting van zaakbehandeling als optioneel onderdeel in tabblad C van het prijzenblad op te nemen?	Nee, Aanbestedende dienst is niet niet geintresseerd.

69	Budget en plafondbedragen (Beschrijvend document §2.5, §4.5; Bijlage 2 tabblad B)	Bij 45 volledige licenties tegen het plafond van € 900 per jaar (€ 40.500) en 179 kijklicenties tegen het plafond van € 600 per jaar (€ 107.400) bedragen de jaarlijkse kosten maximaal € 147.900, ofwel € 1.183.200 over acht jaar. Inclusief het plafond voor eenmalige kosten (€ 85.000) komt dit op € 1.268.200. Dit is ruim tweemaal de geraamde waarde van € 605.000 (€ 85.000 eenmalig en € 65.000 per jaar). Wij gaan ervan uit dat een plafondbedrag het hoogste punt binnen het beschikbare budget weergeeft, en niet een bedrag dat het budget ruim overschrijdt. Kan Opdrachtgever dit verschil toelichten en bevestigen of er een maximaal totaalbudget geldt?	Het plafondbedrag van de kijklicentie is foutief berekend. Dit is aangepast in het beschrijvend document. De totale raming over 8 jaar is ook aangepast.
70	Definitie kijklicentie (Bijlage 2 tabblad B; PvE 8.1, 2.39)	De kijklicentie is niet nader gedefinieerd. Kan Opdrachtgever aangeven welke gegevens en functies de 179 kijkgebruikers moeten kunnen raadplegen, en of hiervoor een benoemde gebruikerslicentie in de CRM-oplossing vereist is? Is het toegestaan om leestoegang te bieden via een ander kanaal (bijvoorbeeld via het zaaksysteem, het dataplatform of Microsoft 365), en mag de prijs voor de kijklicentie € 0 bedragen indien deze toegang in andere onderdelen is inbegrepen?	Onder kijklicenties verstaan wij het zoeken naar en filteren op contactgevens van personen en organsiaties. Het is niet toegestaan om leestoegang te bieden via andere kanalen.
71	Prijsopbouw: ondersteuning en eenheid plafondbedragen (Beschrijvend document §4.5; Bijlage 2 tabblad B; PvE 3.x)	(a) Het prijzenblad bevat geen afzonderlijke regel voor servicedesk, SLA en applicatiebeheer (PvE 3.x). Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze kosten in de licentieregels “gebruikskosten (licenties, onderhoud, hosting, etc.)” moeten worden opgenomen, en dus onder de plafondbedragen vallen? (b) In §4.5 wordt gevraagd om een prijs “per gebruiker per maand”, terwijl het plafond “per jaar” geldt en het prijzenblad “prijs per jaar” vraagt. Welke eenheid is leidend?	(a) Ja. De kosten voor de gevraagde servicedesk, SLA en het reguliere applicatiebeheer moeten zijn inbegrepen in de all-in gebruikskosten van de applicatie. Voor deze gebruikskosten gelden de licentieplafonds. (b) Vul de prijs per gebruiker per jaar in, overeenkomstig tabblad B van het prijsblad.
72	Definitie maatwerk (PvE 1.1)	Eis 1.1 stelt dat de oplossing “direct beschikbaar is zonder maatwerk”. Kan Opdrachtgever bevestigen dat configuratie met standaard beheerfunctionaliteit van het platform (zoals het toevoegen van velden, objecten, schermindelingen, validatieregels, autorisaties en workflows via low-code/no-code tools) niet als maatwerk wordt beschouwd?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
73	Zaakbehandeling in initiële implementatie en koppeling Djuma (Beschrijvend document §2.1, §4.4; PvE 2.44; Bijlage 2 tabblad A)	(a) Indien de Inschrijver zaakbehandeling als onderdeel van de initiële implementatie binnen dezelfde oplossing kan inrichten, vervalt de noodzaak voor een koppeling met Djuma of een nog te selecteren toekomstig zaaksysteem. Beschouwt Opdrachtgever dit als een toelaatbare optie? (b) Beschikt Djuma over een gedocumenteerde open API, en kan Opdrachtgever documentatie of een testomgeving beschikbaar stellen?	a) nee, dit is geen toelaatbare optie. b) er wordt niet gekoppeld met Djuma.
74	Reikwijdte logging en versleuteling (PvE 7.17, 7.19–7.21)	Eis 7.19 vraagt om logging van alle handelingen, inclusief raadplegen. Betreft dit logging op recordniveau van iedere raadpleging van ieder gegevensobject, of volstaat logging van inlogactiviteit, mutaties, exports en rapportages? Vereist eis 7.17 versleuteling met door Opdrachtgever beheerde sleutels, of volstaat standaard platformversleuteling at rest en in transit conform NCSC-richtlijnen?	Eis 7.19 betreft de audit trail per record (wie, wanneer, oude en nieuwe waarde). Deze blijft bewaard zolang het record bestaat. Standaard platformversleuteling conform NCSC-richtlijnen volstaat voor eis 7.17.
75	Onduidelijkheden in de aanbestedingsstukken (Bijlage B; Bijlage 2; Bijlage A)	Wij constateren de volgende onduidelijkheden; graag verduidelijking welke versie leidend is: (a) Bijlage B bevat een tabblad “Anika” met eisen voor een intranet/CMS. Maken deze deel uit van de aanbesteding? (b) De kop van Bijlage B spreekt van een “meervoudig onderhandse aanbesteding”, terwijl dit een Europese openbare procedure is. (c) Tabblad C van het prijzenblad heeft als kop “koppeling DMS/CRM”, maar de regels betreffen zaaksysteem en dataplatform, die ook in tabblad A en B staan; daarnaast hanteert één regel weging 7 in plaats van 8. (d) In tabblad B ontbreekt een regel voor onderhoud van de koppeling met Exchange Online. (e) De conceptovereenkomst (A5) noemt “onderhoud koppeling DMS/CRM”, terwijl het prijzenblad “onderhoud koppeling dataplatform” noemt. (f) Het prijzenblad is getiteld “Bijlage 14”, maar wordt aangeduid als Bijlage 2.	(a) De intranet/CMS-notities in Anika en interne vragen in Blad2 worden niet als CRM-eisen uitgevraagd. (b) Dit is een Europese openbare procedure; de kop van Bijlage B wordt aangepast. (c/e) Dezelfde koppelingen worden niet dubbel geprijsd; prijsblad en overeenkomst worden geharmoniseerd. (d) De prijsplaats voor onderhoud van Exchange Online wordt expliciet aangegeven. (f) Het prijsblad is Bijlage 2; de titel “Bijlage 14” is onjuist.
76	Gebruikte kanalen en KCC	Gezien de aard van de organisatie vragen wij ons af of er ook een KCC oplossing in gebruik is en of we daarmee moeten koppelingen? Indien er geen KCC-oplossing aanwezig is vernemen wij graag welke kanalen (email, chat, webformulier, Whatsapp) worden ingezet om cases te starten door het publiek? Indien er wel een KCC oplossing is vernemen wij graag welke?	Er is geen koppeling met een KCC oplossing nodig. Het CRM wordt niet gebruikt voor contact met burgers of vastleggen/starten van cases.
77	Telefoniekoppeling	Dient er ook een koppeling te worden gemaakt met jullie telefoniecentrale? Zo ja, welke telefoniecentrale/software is in gebruik?	Nee, er hoeft niet gekoppeld te worden met de telefoniecentrale
78	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eis 4.14	Eis 4.14 vraagt de meest recente WCAG op niveau AA. Het CRM is een interne applicatie voor een beperkte groep medewerkers (§2.5) en geen publieksdienst. Is de opdrachtgever bereid aan 4.14 te laten voldoen met een toegankelijkheidsverklaring en een verbeterplan bij inschrijving, waarbij de oplossing uiterlijk op een in overleg vast te stellen datum aan WCAG 2.1 niveau AA voldoet? Zo niet, wil de opdrachtgever 4.14 als Should kwalificeren?	Nee, dit is voor de Aanbestedende dienst een wettelijke plicht, ook voor interne webapplicaties.
79	Bijlage A Concept overeenkomst, artikelen 3.2 en 3.3	Is de opdrachtgever bereid de maandelijkse rapportage uit artikel 3.3 per kwartaal te laten plaatsvinden, en te laten aansluiten bij de standaardrapportages van de inschrijver (zoals een statuspagina, een trust center en releaseoverzichten)?	Ja, akkoord om deze rapportage ieder kwartaal te laten plaatsvinden.
80	Bijlage A Concept overeenkomst, artikelen 5.1, 5.2, 6.1 en 8.1; Beschrijvend document §8.3	De data in de artikelen 5.1, 5.2 en 6.1 zijn nog niet ingevuld, maar gelden als fatale termijnen. Is de opdrachtgever bereid deze data na gunning gezamenlijk vast te leggen op basis van het implementatieplan, met een minimale doorlooptijd voor onderdelen op afroep en een redelijke herstelperiode voordat de gevolgen van een fatale termijn intreden? Kan de implementatie in fasen worden geaccepteerd en gefactureerd?	Ja, de termijnen worden in samenspraak gedefinieerd
81	Bijlage C ARBIT-2022, artikelen 26.3 en 26.4	Wat wordt in artikel 26.3 verstaan onder “de Vergoeding”: de jaarlijkse vergoeding of de totale vergoeding over de looptijd? Is de opdrachtgever bereid tot één aansprakelijkheidslimiet van 100% van de jaarlijkse vergoeding, waarbij de onbeperkte aansprakelijkheid uit 26.4 beperkt blijft tot dood of letsel bij derden en opzet of grove schuld, zodat schade door schending van privacywetgeving (26.4 sub d) onder de limiet valt?	Onder “Vergoeding” wordt verstaan de totale voor de Prestatie overeengekomen prijs, conform artikel 1.34 ARBIT-2022. Opdrachtgever stemt niet in met de voorgestelde wijziging van de aansprakelijkheidsregeling. Artikel 26 van de ARBIT-2022 blijft ongewijzigd van toepassing.
82	Bijlage A Concept overeenkomst, artikel 2.2; Bijlage D Concept verwerkersovereenkomst; Bijlage E Concept wachtkamerovereenkomst	Artikel 2.2 van de concept-overeenkomst noemt een verwerkersovereenkomst op basis van ARBIT-2022, terwijl Bijlage D gebaseerd is op ARVODI-2025. Welk instrument geldt, en wilt u de kruisverwijzingen in lijn brengen? De overeenkomst wordt gesloten met de Nationale ombudsman, de verwerkers- en wachtkamerovereenkomst met de Staat der Nederlanden. Welke partij is de contractpartij?	De verwijzingen zijn niet consistent. De ARBIT-2022 is van toepassing en de verwerkersovereenkomst wordt hierop aangepast. Ook de aanduiding van de contractpartij wordt in de documenten gelijkgetrokken. De Nationale ombudsman is Opdrachtgever en contractpartij. De aangepaste documenten worden bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
83	Beschrijvend document §4.4 en §6.5	Ontvangen de inschrijvers vooraf een demonstratiescript of casus, en zo mogelijk representatieve demogegevens van de opdrachtgever? Met een gelijk script en dezelfde gegevens kan de beoordelingscommissie de oplossingen op dezelfde onderdelen en onder dezelfde omstandigheden met elkaar vergelijken.	Zie antwoord vraag 14 en 33.
84	Beschrijvend document §4.4	Voor de demonstratie (§4.4) vraagt u een werkende koppeling met een (test)zaaksysteem via een API. Het speciaal voor de demonstratie bouwen van zo’n koppeling is een aanzienlijke investering, terwijl volgens §2.1 nog niet vaststaat met welk zaaksysteem uiteindelijk wordt gekoppeld. Bovendien is het zichtbare resultaat in een demonstratie zeer beperkt: gegevens worden via de API uitgewisseld en verschijnen in het andere systeem, eventueel inclusief ontdubbeling. Kunt u toelichten wat u met dit onderdeel van de demonstratie wilt beoordelen? Is de opdrachtgever bereid dit onderdeel te laten invullen met een live toelichting op de mogelijkheden van de API?	De opdrachtgever stelt geen demonstratieomgeving beschikbaar. Een eigen testomgeving met een gesimuleerd API-endpoint is toegestaan.
85	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eisen 3.1 en 3.2; Bijlage 2 Prijsblad, tabblad A	Het prijsblad gaat uit van training voor 45 gebruikers en 2 functioneel beheerders. Moeten de kijkgebruikers ook worden getraind? Volstaat voor eindgebruikers een combinatie van on-site train-de-trainer voor keyusers, aangevuld met e-learning?	Nee, de eindgebruikers hoeven niet getraind. Een train-de-trainer constructie of e-learning volstaat
86	Beschrijvend document §4.2	Hoeveel interne capaciteit (projectleiding, functioneel beheer, keyusers) stelt de opdrachtgever beschikbaar tijdens de implementatie? Welke partij is verantwoordelijk voor het werk aan de kant van het dataplatform en het zaaksysteem?	Zie antwoord op vraag 18.

87	Beschrijvend document §1.2, §4.2 en §6.5	Wat is de beoogde livegangdatum? Gunning is voorzien op 18 februari 2027 en de overeenkomst gaat in op 1 april 2027. Verwacht u een gefaseerde uitrol, en zo ja, met welke afdelingen of gebruikersgroepen eerst?	Aanbestedende dienst heeft een Beoogde livegang datum in Q2 of Q3. Aanbestedende dienst verwacht geen gefaseerde uitrol.
88	Beschrijvend document §2.1 en §4.5; Bijlage 2 Prijsblad, tabblad A	Beschrijvend document §2.1 en §4.5; Bijlage 2 Prijsblad, tabblad A Volgens §2.1 zijn relatiegegevens nu verspreid over verschillende systemen, maar de migratie daarvan wordt niet genoemd in de opdracht of het prijsblad. Is het migreren van bestaande relatiegegevens onderdeel van de opdracht? Zo ja: uit welke bronnen, om hoeveel records gaat het, en is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het aanleveren, opschonen en ontdubbelen van de gegevens?	Het migreren van data is geen onderdeel van de opdracht. Wel moet het systeem de import van gegevens uit Excel en of CSV ondersteunen. Zie eis 2.10 uit het PvE
89	Beschrijvend document §8.3; Bijlage A Concept overeenkomst, artikel 8.1; Bijlage C ARBIT-2022, artikel 16	Volgens §8.3 van het BD en artikel 8.1 van de concept-overeenkomst worden gebruiks-, hosting- en beheerkosten maandelijks gefactureerd. Wij verzoeken de opdrachtgever dit te wijzigen in jaarlijkse facturering per contractjaar. Toelichting: (1) SaaS-licenties worden in de markt vrijwel altijd als jaarabonnement afgenomen en gefactureerd; maandelijkse facturering wijkt daarvan af en leidt tot hogere tarieven; (2) het prijsblad vraagt al een prijs per jaar en de beoordeling rekent met jaarbedragen; (3) jaarlijkse facturering beperkt de administratieve last voor beide partijen tot één e-factuur per jaar in plaats van twaalf; (4) de looptijd, het opzegrecht na twee jaar en de verlengingen zijn eveneens in hele jaren ingericht. Is de opdrachtgever bereid §8.3 en artikel 8.1 zo aan te passen dat licenties per contractjaar worden gefactureerd, waarbij het aantal licenties per contractjaar wordt vastgesteld en tussentijdse uitbreiding naar rato wordt gefactureerd?	Aanbestedende dienst gaat akkoord. Dit is in de concept overeenkomst aangepast.
90	Bijlage 2 Prijsblad, invulinstructie; Bijlage A Concept overeenkomst, artikel 7.2	Volgens de invulinstructie staan de prijzen in tabblad B twee jaar vast; artikel 7.2 van de concept-overeenkomst noemt twaalf maanden. Welke termijn geldt? Welke index wordt gebruikt, nu artikel 7.2 de CBS-index en de peilmaand open laat? Is de opdrachtgever bereid een vaste index (bijvoorbeeld de CBS-consumentenprijsindex) jaarlijks automatisch toe te passen, zonder schriftelijke instemming per aanpassing?	De overeenkomst is aangepast en leidend.
91	Bijlage 2 Prijsblad, tabbladen A, B en C	De realisatie en het onderhoud van de koppelingen met het (toekomstig) zaaksysteem en met het dataplatform lijken twee keer in het prijsblad te staan: vast in tabblad A (realisatie) en tabblad B (onderhoud), en optioneel in tabblad C onder II (“Realisatiekosten” en “Onderhoud koppeling zaaksysteem/CRM” en “koppeling dataplatform”). Klopt het dat deze koppelingen dubbel zijn opgenomen? Zo ja, hoe moeten wij dit lezen?	Het prijsblad is aangepast. De optionele kosten zijn komen te vervallen.
92	Bijlage 2 Prijsblad, invulinstructie en tabblad ‘Totale inschrijfsom’; Beschrijvend document §5.3	Volgens de invulinstructie maakt tabblad C geen deel uit van de geraamde opdrachtwaarde, maar het tabblad “Totale inschrijfsom” telt tabblad C wel mee. Telt tabblad C mee in de totaalprijs voor de prijsbeoordeling en voor de plafondtoets?	Het prijsblad is aangepast. Tabblad C telt mee in de totale beoordeling.
93	Bijlage 2 Prijsblad, tabblad B; Beschrijvend document §2.5; Bijlage A Concept overeenkomst, artikel 2.1	Bijlage 2 Prijsblad, tabblad B; Beschrijvend document §2.5; Bijlage A Concept overeenkomst, artikel 2.1 Het prijsblad gaat uit van 45 volledige licenties en 179 kijklicenties, terwijl §2.5 uitgaat van een gebruikersgroep van circa 45. Zijn 179 kijklicenties het verwachte aantal of alleen een rekengrondslag? Hoeveel van de circa 250 medewerkers verwacht u na de eerste fase als gebruiker?	179 is het verwachte aantal.
94	Bijlage D Concept verwerkersovereenkomst, artikel 7; Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eis 7.32	Artikel 7 van de verwerkersovereenkomst verwijst naar voorafgaande toestemming voor subverwerkers (art. 6 ARVODI-2025), terwijl 7.32 spreekt over vooraf informeren. Is een model van voorafgaande melding met een bezwaarrecht binnen een redelijke termijn acceptabel?	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
95	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eis 7.25; Bijlage D Concept verwerkersovereenkomst, artikel 11; Bijlage C ARBIT-2022, artikel 5	Is de opdrachtgever bereid het auditrecht zo in te vullen dat audits in eerste instantie plaatsvinden op basis van bestaande certificeringen en auditrapporten, maximaal één keer per jaar, met een redelijke aankondigingstermijn en zonder toegang tot gedeelde infrastructuur van andere klanten?	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
96	Bijlage A Concept overeenkomst, artikel 3.3	Bijlage A Concept overeenkomst, artikel 3.3 Artikel 3.3 van de concept-overeenkomst vraagt jaarlijks een ISAE- of SOC 2 Type 2-rapportage. Volstaat een geldig ISO 27001- en ISO 27701-certificaat met verklaring van toepasselijkheid, de rapportage van de jaarlijkse externe audit en een samenvatting van onafhankelijke pentests?	Ja volstaat mits de jaarlijkse externe audit de aangeboden CRM-oplossing in scope heeft.
97	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eisen 7.20 en 7.21	Eisen 7.20 en 7.21 vragen dat logging minimaal zes maanden beschikbaar blijft. Bij SaaS-oplossingen is het gangbaar om onderscheid te maken tussen soorten logging: de audit trail per record (wie, wanneer, oude en nieuwe waarde) blijft bewaard zolang het record bestaat, logging van beheeractiviteiten wordt langdurig bewaard, en technische platform- en applicatielogs (zoals request- en verwerkingslogs) worden doorgaans 90 dagen bewaard. Is de opdrachtgever bereid voor deze technische logs een bewaartermijn van 90 dagen te accepteren, zolang de audit trail per record en de logging van beheeractiviteiten minimaal zes maanden beschikbaar blijven? Zo niet, kunt u toelichten op welke norm of welk risico de termijn van zes maanden voor alle logging is gebaseerd, zodat inschrijvers hun oplossing daarop kunnen afstemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
98	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eisen 7.19 en 2.57	Volstaat het voor 7.19 dat raadplegingen en wijzigingen per record in de applicatie worden gelogd, en dat verwijderingen worden vastgelegd in een verwijderregistratie die de opdrachtnemer op verzoek als rapport aan de opdrachtgever verstrekt?	Ja, een afzonderlijke verwijderregistratie is toegestaan, mits daarin minimaal het tijdstip van verwijdering, de identificatie van de uitvoerende gebruiker of het systeemproces, het objecttype, de unieke identificatie van het verwijderde record, de uitgevoerde verwijderactie en het resultaat daarvan worden vastgelegd.
99	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eis 3.12; Bijlage C ARBIT-2022, artikel 76; Beschrijvend document §8.1	Mag de inschrijver voor 3.12 zijn standaard-SLA als basis gebruiken, aangevuld met de gevraagde onderwerpen? Is de opdrachtgever bereid bij het niet halen van een servicelevel servicecredits als remedie te hanteren, met een opzegrecht bij structurele onderschrijding, in plaats van de gevolgen van een fatale termijn uit ARBIT art. 76.2?	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
100	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eisen 3.5, 3.6 en 3.10	Volstaat een Nederlandstalige helpdesk die op werkdagen van 08.30 tot 17.30 uur bereikbaar is?	Nee, de gevraagde openingstijden blijven staan.
101	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eis 6.8	Eis 6.8 vraagt dat updates minimaal een week eerder in de testomgeving dan in productie beschikbaar zijn. Bij multi-tenant SaaS-oplossingen worden updates gewoonlijk in korte cycli voor alle klanten tegelijk uitgerold. Is de opdrachtgever bereid een gelijkwaardig model te accepteren, bijvoorbeeld: vooraankondiging en release notes vóór uitrol, ingrijpende wijzigingen eerst als opt-in of met een terugschakelmogelijkheid, en een testomgeving die releases gelijktijdig ontvangt? Zo niet, wil de opdrachtgever 6.8 als Should kwalificeren?	Ja, we accepteren het voorgestelde model.
102	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eis 2.45; Bijlage 2 Prijsblad, tabblad A	Om de koppeling met het dataplatform (2.45) goed te kunnen ramen en inrichten, vragen wij meer inzicht in de scope. Kunt u aangeven: (a) welke gegevens het dataplatform nodig heeft, alleen organisatiegegevens (zoals §2.3 noemt) of ook contactpersonen, rollen en contactmomenten (zoals 2.45 noemt), en welke velden daarbij horen; (b) of de gegevens alleen van het CRM naar het dataplatform gaan, of ook terug; (c) hoe vaak de gegevens moeten worden bijgewerkt, bijvoorbeeld dagelijks of alleen periodiek voor het jaarverslag; (d) voor welke rapportages de gegevens worden gebruikt, naast het jaarverslag; (e) welke werkzaamheden u van de opdrachtnemer verwacht: het beschikbaar stellen van de gegevens via een gedocumenteerde API of geplande export, die het dataplatform zelf ophaalt?	a. Op dit moment alleen organisatiegegevens, maar dat sluit niet uit dat in de toekomst ook andere gegevensvelden uit de oplossing opgenomen moeten worden in het dataplatform. De oplossing moet hierin kunnen voorzien en aansluiten bij een groeiende informatiebehoefte. b. Gegevens gaan alleen van CRM naar het dataplatform. c. Gegevens moeten tenminste dagelijks worden bijgewerkt met de mogelijkheid voor handmatig updaten indien gewenst en hierin op te schalen als daar in de toekomst behoefte aan is. d. Rapportages vallen buiten scope van de opdracht. e. Het beschikbaar stellen van de gegevens via een gedocumenteerde API.
103	Bijlage 2 Prijsblad, tabbladen A, B en C; Beschrijvend document §4.5	De realisatie en het onderhoud van de koppeling met het (toekomstig) zaaksysteem staan zowel vast in tabblad A en B als optioneel in tabblad C. Welke is leidend? Is de opdrachtgever, gezien de onbekende scope, bereid de realisatie als optioneel onderdeel of op basis van uurtarief op te nemen, met bij inschrijving alleen een vaste prijs voor het beschikbaar stellen en ondersteunen van de API?	A&B zijn leidend voor het zaaksysteem.
104	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eisen 2.21 en 2.37	Moet het CRM zelf mailings kunnen verzenden, bijvoorbeeld het jaarverslag aan een selectie relaties? Of volstaat het samenstellen en exporteren van verzendlijsten met opt-in en opt-out?	Het samenstellen en exporteren van verzendlijsten met opt-in en opt-out volstaat.

105	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eisen 2.48 tot en met 2.50	Onder welke omstandigheden meet u de normen van 2 seconden (datavolume)? Hoeveel organisaties, contactpersonen, rollen en notities verwacht u bij livegang?	Zie het antwoord op vraag 6.
106	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, eisen 1.1, 2.34, 2.35 en 2.41	Kunt u bevestigen dat de volgende zaken niet als maatwerk gelden in de zin van eis 1.1: (a) configuratie zonder programmeren, zoals velden, schermen, rollen en workflows; (b) het toevoegen van velden uit 2.34 en 2.35 die niet standaard aanwezig zijn; (c) koppelingen die via de standaard open API worden gerealiseerd?	Ja, dit bevestigen we.
107	Beschrijvend document §3.2, kerncompetentie 2	Telt een koppeling mee wanneer deze via de open, gedocumenteerde API van de CRM-oplossing is gerealiseerd door de leverancier van het zaaksysteem of door een implementatiepartner, terwijl de inschrijver de API levert, documenteert en ondersteunt? Toelichting: bij zaaksystemen bouwt in de praktijk vaak de leverancier van het zaaksysteem de aansluiting op de API van het CRM. Als alleen koppelingen meetellen die de inschrijver zelf heeft gebouwd, vallen partijen met een volledig open en gedocumenteerde API af, terwijl zo'n API volgens §2.2 juist het doel is. Dat beperkt de mededinging onnodig.	Ja, mits de koppeling operationeel is en de inschrijver aantoonbaar heeft bijgedragen aan de realisatie. De inschrijver hoeft de koppeling niet zelf te hebben ontwikkeld.
108	Beschrijvend document §3.2, kerncompetentie 2	Wat verstaat u onder een "zaaksysteem"? Telt ook een koppeling met een ander proces-, dossier- of registratiesysteem bij een (semi)publieke organisatie, zoals een platform voor zaakgericht werken, een klachten- of meldingensysteem of een workflowsysteem? Toelichting: veel (semi)publieke organisaties koppelen hun CRM aan andere systemen dan een klassiek zaaksysteem. Een enge definitie laat daardoor weinig geschikte partijen over, terwijl de gevraagde bekwaamheid, een geautomatiseerde koppeling via een open API, dezelfde is. Bovendien staat volgens §2.1 nog niet vast met welk zaaksysteem uiteindelijk wordt gekoppeld.	Nee, wij vragen specifiek om een koppeling met een zaaksysteem.
109	Beschrijvend document §3.2, kerncompetentie 2	Voor kerncompetentie 2 mag maximaal één referentie worden ingediend, waarin zowel een koppeling met Microsoft 365 als met een zaaksysteem is gerealiseerd. Is het toegestaan deze twee koppelingen met twee verschillende referentieopdrachten aan te tonen, bijvoorbeeld door voor KC2 maximaal twee referenties toe te staan? Toelichting: beide koppelingen bij één en dezelfde opdrachtgever binnen de afgelopen drie jaar is in de markt zeldzaam. Daardoor kunnen naar verwachting maar weinig partijen aan KC2 voldoen, ook partijen die beide koppelingen aantoonbaar hebben gerealiseerd. Twee referenties tonen dezelfde bekwaamheid even goed aan.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
110	Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, tabbladen 'Blad2', 'Anika' en 'Parameters'	Bijlage B bevat het zichtbare tabblad 'Blad2' met twee interne vragen, en de verborgen tabbladen 'Anika' en 'Parameters'. 'Anika' bevat eisen voor een intranet- en CMS-oplossing. Kunt u bevestigen dat deze tabbladen geen onderdeel zijn van de eisen en wensen van deze opdracht?"	Deze tabbladen maken geen onderdeel uit van de opdracht.
111	Beschrijvend document §4.2 en §4.3	De opmaakeisen (Verdana 9 pt, marges 2,5 cm, geen kolommen, inclusief bijlagen) staan bij SG2. Gelden deze ook voor SG1? Zijn afbeeldingen, schermafdrukken en tabellen toegestaan binnen de paginalimiet?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
112	Beschrijvend document §2.8 en §5.1; Bijlage B Programma van Eisen en Wensen, legenda	Volgens §5.1 zijn alle eisen in het Programma van Eisen knock-outcriteria. Het PvE onderscheidt echter Must, Should en Could, en alleen de Must-eisen hebben weging K.O. Kunt u bevestigen dat uitsluitend eisen met prioriteit M knock-out zijn, en dat het niet of gedeeltelijk invullen van een S- of C-wens niet tot ongeldigheid leidt?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
113	Beschrijvend document §6.5 en §6.6	In §6.6 wordt een tweede vragenronde genoemd, maar de planning in §6.5 bevat daarvoor geen data. Kunt u bevestigen of er een tweede vragenronde komt, en wat de uiterste data zijn voor het stellen en beantwoorden van vragen?	Zie het antwoord op vraag 25.
115	Aansprakelijkheid – limiet	Document:ARBIT-2022 art. 26.2-26.3, Conceptovereenkomst art. 2.2Artikel 1.34 ARBIT-2022 definieert de "Vergoeding" als de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs. In combinatie met artikel 26.3 ARBIT-2022, waarin de aansprakelijkheid voor overige schade wordt beperkt tot viermaal de Vergoeding per gebeurtenis, leidt dit tot een disproportionele aansprakelijkheidslimiet ten opzichte van de jaarlijkse contractwaarde. Uitgaande van de geraamde totale opdrachtwaarde van € 605.000 kan de aansprakelijkheidslimiet daarmee oplopen tot € 2.420.000 per gebeurtenis, terwijl de gemiddelde jaarlijkse opdrachtwaarde circa € 65.000 bedraagt. Bovendien ontbreekt een gezamenlijk maximum per contractjaar en vervallen de aansprakelijkheidsbeperkingen op grond van artikel 26.4 ARBIT-2022 in verschillende situaties volledig. Is Opdrachtgever bereid, gelet op de aard en relatief beperkte jaarlijkse omvang van de Opdracht en het proportionaliteitsbeginsel, de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst, inclusief samenhangende aanspraken, contractuele vrijwaringen en eventuele servicelevelverplichtingen, te beperken tot 100% van de in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis betaalde of verschuldigde vergoedingen, met één gezamenlijke limiet per contractjaar, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid? Indien Opdrachtgever hiermee niet kan instemmen, is Opdrachtgever dan bereid een alternatieve aansprakelijkheidsbeperking overeen te komen die meer recht doet aan de daadwerkelijke jaarlijkse contractwaarde en de redelijkerwijs verzekerbare risico's, bijvoorbeeld een maximum van 200% van de jaarlijkse contractwaarde, met een gezamenlijke aansprakelijkheidslimiet per contractjaar en een passende maximering van de uitzonderingen genoemd in artikel 26.4 ARBIT-2022? Toelichting:Een limiet van viermaal de totale opdrachtwaarde per gebeurtenis, zonder jaarmaximum, staat niet in verhouding tot de jaarlijkse omzet uit deze opdracht. Zo'n risico is voor inschrijvers niet of alleen tegen hoge premies te verzekeren. Het wordt daardoor doorvertaald in een hogere inschrijvingsprijs of kan het aantal inschrijvers beperken. Een limiet die is gekoppeld aan de jaarlijkse vergoeding is bij ICT-opdrachten van deze	Opdrachtgever heeft het verzoek beoordeeld, maar ziet geen aanleiding de aansprakelijkheidsregeling van de ARBIT-2022 aan te passen. De aard en omvang van de opdracht geven Opdrachtgever onvoldoende aanleiding om de aansprakelijkheid te koppelen aan uitsluitend de jaarlijkse contractwaarde. Opdrachtgever stemt daarom niet in met een beperking tot 100% of 200% van de jaarlijkse contractwaarde, noch met één gezamenlijke aansprakelijkheidslimiet per contractjaar. Ook de uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 26.4 ARBIT-2022 blijven ongewijzigd. Artikel 26 ARBIT-2022 blijft derhalve volledig van toepassing.
115	Uitsluiting gevolgschade	Document: ARBIT-2022 art. 26.1-26.3 Is Opdrachtgever bereid uitdrukkelijk te bepalen dat Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade en dat indirecte schade en gevolgschade, waaronder gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie en reputatieschade, zijn uitgesloten, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding? Een dergelijke uitsluiting is temeer redelijk en proportioneel omdat leveranciers van CRM-software in hun licentie- en leveringsvoorwaarden doorgaans eveneens hun aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade jegens Opdrachtnemer uitsluiten. Zonder een overeenkomstige beperking in de onderhavige Overeenkomst ontstaat voor Opdrachtnemer een onevenwichtig aansprakelijkheidsrisico, waarbij schade waarvoor Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever aansprakelijk wordt gehouden, niet op de achterliggende softwareleverancier kan worden verhaald. Gelet op de aard en beperkte omvang van de Opdracht verzoekt Inschrijver Opdrachtgever deze uitsluiting te bevestigen.	Opdrachtgever stemt niet in met het voorstel om aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade en indirecte schade of gevolgschade uit te sluiten. De omstandigheid dat een achterliggende softwareleverancier haar aansprakelijkheid jegens Opdrachtnemer mogelijk verder beperkt, is voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Artikel 26 ARBIT-2022 blijft ongewijzigd van toepassing.

116	Onbegrensde uitzonderingen	Document:ARBIT-2022 art. 26.4, art. 8.5-8.7 Artikel 26.4 ARBIT-2022 laat de aansprakelijkheidslimieten onder meer vervallen bij inbreuk op intellectuele eigendom en bij aanspraken wegens schending van privacywetgeving, inclusief bepaalde boetes. Is Opdrachtgever bereid deze uitzonderingen te beperken tot opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding, dan wel voor IE- en AVG-aanspraken één afzonderlijk en gemaximeerd aansprakelijkheidsplafond overeen te komen, waarbij niet rechtens verhaalbare boetes en schade door instructies of handelen van Opdrachtgever zijn uitgesloten? Toelichting: Door de onbegrensde uitzonderingen wordt de afgesproken limiet in de praktijk grotendeels uitgehold. Dat geldt juist voor de risico's die bij een CRM-oplossing met persoonsgegevens het meest relevant zijn. Een afzonderlijk, hoger maar wel begrensd plafond houdt het risico verzekerbaar en biedt Opdrachtgever nog steeds ruime bescherming. Schade die voortvloeit uit instructies of handelen van Opdrachtgever zelf, hoort niet bij Opdrachtnemer te liggen.	Opdrachtgever begrijpt de zorg van Inschrijver, maar ziet geen aanleiding artikel 26.4 ARBIT-2022 aan te passen. De uitzonderingen voor onder meer IE-inbreuken en schending van privacywetgeving zien op risico's waarvoor Opdrachtgever het niet passend acht de aansprakelijkheid vooraf te maximeren. Gezien de aard van de opdracht, waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, acht Opdrachtgever deze risicoverdeling passend. Opdrachtgever stemt daarom niet in met beperking van deze uitzonderingen tot opzet of bewuste roekeloosheid of met een afzonderlijk aansprakelijkheidsplafond voor IE- en AVG-aanspraken. Artikel 26.4 ARBIT-2022 blijft ongewijzigd van toepassing. Voor zover schade het gevolg is van handelen of instructies van Opdrachtgever, wordt de aansprakelijkheid beoordeeld overeenkomstig de toepasselijke wettelijke en contractuele bepalingen.
117	IE en derdepartijlicenties	Document: Conceptovereenkomst art. 9.1, 10.1-10.3; ARBIT-2022 art. 8 Kan Opdrachtgever bevestigen dat bestaande software, standaard SaaS-functionaliteit, generieke componenten, connectoren, hulpmiddelen en kennis van Opdrachtnemer of diens licentiegevers buiten een eventuele overdracht van intellectuele eigendomsrechten blijven en dat daarop uitsluitend een gebruiksrecht wordt verstrekt? Is Opdrachtgever tevens bereid de voor de aangeboden SaaS-dienst noodzakelijke, bij inschrijving overgelegde standaardlicentievoorwaarden van derde leveranciers te accepteren voor zover deze niet afdoen aan de uitdrukkelijk overeengekomen kernprestaties? Toelichting:De oplossing wordt gebouwd op bestaande standaardsoftware en generieke componenten. Op die software en componenten rusten rechten van Opdrachtnemer of derden, die niet aan één opdrachtgever kunnen worden overgedragen. Inschrijvers hebben zekerheid nodig dat alleen specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld maatwerk onder een eventuele overdracht valt. Ook moeten zij weten dat de licentievoorwaarden van de softwareleverancier van toepassing kunnen zijn.	Ja. Bestaande software, standaardfunctionaliteit en generieke componenten blijven buiten een eventuele overdracht van intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtgever verkrijgt daarop een gebruiksrecht conform artikel 8 ARBIT-2022 en artikel 9.1 van de Conceptovereenkomst. Standaardlicentievoorwaarden kunnen van toepassing zijn, mits wordt voldaan aan artikel 10.2 van de Conceptovereenkomst.
118	Escrow bij Saas	DocumentARBIT-2022 art. 47.1-47.4; Beschrijvend document §2.2Artikel 47 ARBIT-2022 kent een (ook achteraf afdwingbaar) recht op escrow. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 47 niet van toepassing is op een standaard, volledig gehoste SaaS-oplossing waarvan broncode en infrastructuur niet aan Opdrachtnemer toebehoren, mits continuïteit en gegevensportabiliteit via de overeengekomen exitafspraken worden geborgd? Toelichting: Bij een volledig gehoste SaaS-dienst beschikt Opdrachtnemer niet over de broncode van het platform. Deponeren is daardoor feitelijk onmogelijk. Bij SaaS wordt de continuïteit gewaarborgd via exit- en dataportabiliteitsafspraken. Duidelijkheid hierover voorkomt dat inschrijvers aan een eis moeten voldoen die zij niet kunnen nakomen.	Ja. Voor zover sprake is van een standaard, volledig gehoste SaaS-oplossing waarvan Opdrachtnemer niet over de broncode beschikt, wordt geen escrow conform artikel 47 ARBIT-2022 verlangd. De overeengekomen verplichtingen ten aanzien van continuïteit, exit en gegevensportabiliteit blijven onverkort van toepassing.
119	Indexatie – tegenstrijdigheid	Document:Conceptovereenkomst art. 7.2; Prijsblad tab 'T1 Invulinstructie' In artikel 7.2 van de conceptovereenkomst mogen tarieven na twaalf maanden worden geïndexeerd, terwijl het prijsblad bepaalt dat licentieprijzen de eerste twee jaar vaststaan. Daarnaast zijn index, peilmaand en eerste indexatiedatum in artikel 7.2 nog niet ingevuld en is indexatie afhankelijk van schriftelijke instemming. Kan Opdrachtgever één eenduidige regeling opnemen met eerste indexatie per 1 april 2029, vervolgens jaarlijks op basis van een vooraf vastgelegde CBS-index (bijvoorbeeld dienstenprijsindex J6202), waarbij de objectief berekende indexatie na tijdige kennisgeving geldt zonder discretionaire instemming? De conceptovereenkomst en de invulinstructie van het prijsblad gaan uit van verschillende periodes waarin de prijzen vaststaan. Daarnaast is de indexatieregeling zelf nog niet ingevuld. Inschrijvers kunnen alleen een sluitende meerjarenprijs aanbieden als vaststaat welke index geldt en vanaf welk moment. Ook moet duidelijk zijn dat indexatie niet ieder jaar van instemming afhangt. Eén eenduidige regeling zorgt bovendien voor vergelijkbare inschrijvingen.	Dit is aangepast in het prijsblad en overeenkomst
120	Prijsaanpassing Derdenprogrammatuur	Document:Conceptovereenkomst art. 7.2 en paragraaf 2.4 Beschrijvend document De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier jaar en kan eenzijdig door Opdrachtgever tweemaal met maximaal twee jaar worden verlengd. Artikel 7.2 van de conceptovereenkomst voorziet uitsluitend in reguliere indexatie op basis van een CBS-index. Bij de levering van de CRM-oplossing kan Opdrachtnemer afhankelijk zijn van derdenprogrammatuur, SaaS-licenties, hosting en andere diensten van externe leveranciers. De prijzen daarvan kunnen gedurende de looptijd, en met name bij verlenging van de Overeenkomst, door deze leveranciers worden verhoogd. Dergelijke prijsverhogingen liggen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en worden niet noodzakelijkerwijs gecompenseerd door de overeengekomen indexatie. Is Opdrachtgever bereid te bepalen dat Opdrachtnemer, in afwijking van artikel 7.2, aantoonbare prijsverhogingen van derdenprogrammatuur, licenties en overige rechtstreeks voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke diensten van derden, voor zover deze buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, aan Opdrachtgever mag doorbelasten, in ieder geval bij verlenging van de Overeenkomst en zo nodig ook gedurende de looptijd? Daarbij worden uitsluitend de daadwerkelijke kostenstijgingen zonder aanvullende opslag doorberekend, na voorafgaande schriftelijke kennisgeving en onderbouwing, en wordt dubbele compensatie via reguliere indexatie voorkomen. Toelichting:Met de verlengingsopties kan de looptijd oplopen tot acht jaar. De prijzen van licenties, SaaS en hosting worden door externe leveranciers vastgesteld en stijgen in de praktijk vaak sneller dan een algemene CBS-index. Zonder doorbelastingsmogelijkheid moeten inschrijvers een risico-opslag in hun prijs opnemen. Dat pakt voor Opdrachtgever ongunstiger uit dan het doorberekenen van werkelijke stijgingen.	Ja. Aantoonbare prijsverhogingen van voor de uitvoering noodzakelijke diensten van derden mogen worden doorbelast, voor zover deze buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Dit geldt ook bij verlenging van de Overeenkomst. Alleen de daadwerkelijke kostenstijging mag, zonder aanvullende opslag, worden doorberekend. Opdrachtnemer dient de verhoging vooraf schriftelijk te onderbouwen. Dubbele compensatie via de reguliere indexatie is niet toegestaan.
121	Opzegging en afwikkeling	Document:Beschrijvend document §2.4; ARBIT-2022 art. 30.6-30.8; Conceptovereenkomst art. 4 De opdracht kent een eenzijdige tussentijdse opzegmogelijkheid na twee jaar, terwijl artikel 30.6 ARBIT-2022 daarnaast een ruimer opzeggingsrecht bevat. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de tussentijdse opzeggingsregeling uit §2.4 exclusief geldt voor opzegging zonder tekortkoming en dat bij een dergelijke opzegging de tot de einddatum verrichte prestaties, de niet-opzegbare licentie-, hosting- en derdenverplichtingen en aantoonbare, nog niet terugverdiende implementatie-/aanloopkosten aan Opdrachtnemer worden vergoed? Toelichting:Naast de regeling in §2.4 bevat ARBIT-2022 een ruimer opzeggingsrecht. Daardoor is onduidelijk welke regeling geldt. Licenties en hosting worden doorgaans voor vaste periodes en volumes ingekocht en kunnen tussentijds niet worden teruggedraaid. Een heldere afwikkelingsregeling voorkomt dat deze kosten bij Opdrachtnemer achterblijven en via een risico-opslag in de prijs terechtkomen.	Ja. Voor tussentijdse opzegging zonder tekortkoming geldt de regeling uit §2.4 van het Beschrijvend document. Deze regeling prevaleert in dat geval boven artikel 30.6 ARBIT-2022. De overige beëindigingsgronden uit artikel 30 ARBIT-2022 blijven van toepassing. Bij opzegging op grond van §2.4 worden de tot de einddatum verrichte prestaties en aantoonbare, redelijkerwijs niet te vermijden verplichtingen voor noodzakelijke licenties, hosting en andere diensten van derden vergoed. Niet-terugverdiende implementatie- of aanloopkosten worden niet afzonderlijk vergoed.

122	Acceptatie en betaling	Document:Conceptovereenkomst art. 5.1-6.1, 8.1; ARBIT-2022 art. 11.2-11.5 en 15.1 De conceptovereenkomst bevat nog oningevulde oplever- en acceptatiecriteria, verwijst bij implementatie en opleiding naar een niet bijgevoegde SLA en bepaalt dat eenmalige kosten pas na acceptatie worden gefactureerd. Kan Opdrachtgever instemmen met objectief toetsbare acceptatiecriteria, een acceptatietermijn van maximaal 30 dagen met behoud van stilzwijgende acceptatie ex artikel 11.5 ARBIT-2022, en facturatie in redelijke mijlpalen (bijvoorbeeld 50% bij start en 50% bij acceptatie), waarbij tekortkomingen van geringe betekenis betaling niet geheel blokkeren? Toelichting:De acceptatiecriteria zijn nog niet ingevuld en de facturatie volgt pas na acceptatie. Daardoor financiert Opdrachtnemer de volledige implementatie voor, zonder zicht op het moment van betaling. Toetsbare criteria, een vaste acceptatietermijn en betaling in mijlpalen geven beide partijen zekerheid. Bovendien voorkomen zij dat kleine restpunten de volledige betaling blokkeren.	Opdrachtgever kan instemmen met een gespreide facturatie van de eenmalige kosten voor implementatie en opleiding, bijvoorbeeld 50% bij aanvang van de werkzaamheden en 50% na acceptatie. De exacte betalingsmomenten worden in overleg met de winnende inschrijver nader uitgewerkt. Ten aanzien van de acceptatieprocedure geldt dat de acceptatiecriteria voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst nader en objectief worden vastgesteld. Hierbij wordt aangesloten bij de bepalingen inzake acceptatie zoals opgenomen in de ARBIT-2022. Eventuele tekortkomingen van geringe betekenis die het beoogde gebruik van de oplossing niet wezenlijk belemmeren, zullen niet zonder meer aanleiding zijn om acceptatie onredelijk uit te stellen. Voor het overige wordt vastgehouden aan de conceptovereenkomst en de daarbij behorende voorwaarden. De in de overeenkomst opgenomen verwijzingen naar dienstverlening, implementatie en opleiding zullen voorafgaand aan contractsluiting waar nodig worden verduidelijkt en aangevul
123	SLA, sancties en onderhoud	Document:PvE 3.7, 3.12; BD §4.3; Conceptovereenkomst art. 3.3 en 6.1; ARBIT-2022 art. 76 PvE 3.12 verplicht tot een SLA zonder concrete bijlage of onderling vastgestelde prioriteiten en servicelevels; PvE 3.7 noemt reactietijd van twee uur en hersteltijd van zestien uur. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze tijden, voor zover overeengekomen, worden gekoppeld aan objectieve incidentprioriteiten, overeengekomen supportvensters en afhankelijkheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, en dat eventuele servicecredits de enige financiële remedie zijn bij een afzonderlijke SLA-overschrijding, zonder cumulatie met boetes en schadevergoeding behoudens opzet of bewuste roekeloosheid? Toelichting: Reactie- en hersteltijden zijn alleen waar te maken als duidelijk is voor welke prioriteit en binnen welke supportvensters zij gelden. Een deel van de beschikbaarheid hangt bovendien af van de platformleverancier en valt buiten de invloed van Opdrachtnemer. Als servicecredits, boetes en schadevergoeding kunnen worden gecumuleerd, wordt het risico feitelijk onbegrensd en is het moeilijk in te prijzen.	Zoals opgenomen in eis 3.12 wordt de SLA na gunning met Opdrachtnemer opgesteld en gesloten. Daarbij worden de reactie- en hersteltijden nader gekoppeld aan incidentprioriteiten en de overeengekomen supportvensters en wordt rekening gehouden met aantoonbare afhankelijkheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Opdrachtgever stemt niet in met het voorstel dat servicecredits de enige financiële remedie zijn. De bepalingen van de Overeenkomst en ARBIT-2022 blijven hiervoor van toepassing.
124	Exit – inbegrepen twee maanden	Document:PvE 8.2-8.4; ARBIT-2022 art. 32 PvE 8.3 verlangt dat de eerste twee maanden transitie, inclusief licenties, onderhoud en overige dienstverlening, volledig in de aangeboden prijs zijn inbegrepen, ook bij reguliere afloop van de overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling te wijzigen zodat reguliere dienstverlening en exitinzet gedurende de transitie tegen de overeengekomen tarieven worden vergoed, met kosteloze redelijke gegevensexport in een gangbaar machineleesbaar formaat, en dat alleen bij een toerekenbare ernstige tekortkoming van Opdrachtnemer daarvan kan worden afgeweken?	Nee. Opdrachtgever handhaaft eis 8.3. Voor de eerste twee maanden van de transitie geldt eis 8.3 als specifieke aanvulling op en afwijking van artikel 32.2 ARBIT-2022: de kosten voor licenties, onderhoud en overige dienstverlening gedurende deze periode zijn volledig inbegrepen in de aangeboden prijs en worden niet afzonderlijk vergoed. Indien Opdrachtgever de transitieperiode verlengt, gelden voor de verlengde periode de tarieven, prijsgrondslagen en voorwaarden uit de inschrijving en Overeenkomst, conform eis 8.3. De overige bepalingen van artikel 32 ARBIT-2022 blijven onverkort van toepassing.
125	BIO2, audits en extra maatregelen	Document: BD §8.2, §3.2; PvE 7.2, 7.25 en 7.30; ARBIT-2022 art. 5 en 19 Paragraaf 8.2 vereist aantoonbare aansluiting bij BIO2 en geeft Opdrachtgever ruimte om aanvullende beveiligingseisen te stellen; het PvE en ARBIT voorzien bovendien in audits. Kan Opdrachtgever bevestigen dat BIO2 risicogebaseerd wordt toegepast op de feitelijk te leveren SaaS-dienst, dat ISO 27001-certificaten, bestaande onafhankelijke auditrapporten in beginsel volstaan als bewijs, dat aanvullende audits proportioneel en vooraf afgestemd zijn en dat nieuwe of aangescherpte maatregelen met materiële kostenimpact via de wijzigingsprocedure worden opgedragen? Toelichting:Erkende certificeringen en onafhankelijke auditrapporten zijn de gangbare manier om aan te tonen dat een SaaS-dienst aan BIO2 voldoet. Aanvullende eisen of audits die later worden opgelegd, zijn bij inschrijving niet te voorzien en dus niet in te prijzen. Proportionaliteit en een vergoeding via de wijzigingsprocedure houden de kosten beheersbaar.	Zie het antwoord op vraag 8, 21 en 130.
126	Ontbrekende verwerkersovereenkomst	Document:BD §8.1 en Bijlagenoverzicht; Conceptovereenkomst art. 1.1 en 2.2; Bijlage D (niet meegeleverd in aangeleverde set) In de aanbestedingsdocumenten wordt Bijlage D (concept Verwerkersovereenkomst) genoemd en krijgt deze zelfs de hoogste contractuele rangorde, maar deze bijlage ontbreekt in de aangeleverde documentenset. Kan Opdrachtgever de volledige concept-verwerkersovereenkomst met bijlagen (verwerkingen, beveiligingsmaatregelen, subverwerkers en auditregeling) publiceren vóór afloop van de vragenronde, en zo nodig een aanvullende vragenmogelijkheid bieden zodat inschrijvers de omvang en risico's van deze verplichtingen kunnen beoordelen?	Bijlage D – Concept verwerkersovereenkomst is via TenderNed gelijktijdig met de overige aanbestedingsstukken aan de markt beschikbaar gesteld. U kunt deze bijlage bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed raadplegen. Van een ontbrekende publicatie is daarom geen sprake. De aanbestedende dienst ziet op deze grond geen aanleiding voor een aanvullende vragenmogelijkheid of aanpassing van de planning.
127	KPI's eerste jaar – ontbinding	Document:Beschrijvend document §8.1 (p. 33); ARBIT-2022 art. 30 Paragraaf 8.1 bepaalt dat gedurende de eerste twaalf maanden aan de hand van nog vast te stellen KPI's wordt beoordeeld of een goede samenwerking tot stand komt en dat Opdrachtgever de Overeenkomst kan ontbinden indien dit niet het geval is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze KPI's vóór de contractstart wederzijds en objectief worden vastgesteld, dat de toetsing uitsluitend ziet op concrete contractuele tekortkomingen die aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn, en dat beëindiging pas mogelijk is bij een wezenlijke tekortkoming na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn? Toelichting: Een ontbindingsmogelijkheid op basis van KPI's die nog niet zijn vastgesteld, is voor inschrijvers een risico dat niet in te schatten is. Dat geldt temeer omdat in het eerste jaar de implementatiekosten worden gemaakt. Objectieve, vooraf afgesproken KPI's en de gebruikelijke route via ingebrekestelling geven beide partijen een duidelijk toetsingskader.	Zie het antwoord op vraag 19.
128	Externe licentie- en hostingverhogingen	Document:Conceptovereenkomst art. 7.2 en 10.1-10.3; Prijsblad 'T1 Invulinstructie' (all-in prijzen en vaste 2 jaar) De tarieven zijn aanvankelijk vast en daarna beperkt indexeerbaar, terwijl standaard-SaaS-licenties en hosting afhankelijk kunnen zijn van eenzijdige tarief- en productwijzigingen van derde leveranciers. Is Opdrachtgever bereid voor aantoonbare, niet door Opdrachtnemer beïnvloedbare verhogingen van onderliggende licentie-, platform- of hostingkosten een afzonderlijk herzieningsmechanisme op te nemen, na voorafgaande onderbouwing en kennisgeving, en bij uitblijven van overeenstemming een redelijke beëindigingsmogelijkheid voor de betrokken dienst zonder boete overeen te komen? Toelichting:Leveranciers van standaard SaaS wijzigen hun tarieven en productpakketten eenzijdig, los van algemene prijsindexen. Bij vaste all-in prijzen komt dit risico volledig bij Opdrachtnemer te liggen. Een herzieningsmechanisme met onderbouwing maakt het risico beheersbaar, net als een uitweg voor het geval partijen er niet uitkomen. Zo hoeven inschrijvers geen risico-opslag te rekenen.	Zie antwoord op vraag 120.

129	Doorontwikkeling – wijzigingsprocedure	Document:Beschrijvend document §2.3, §4.3 en §4.5; ARBIT-2022 art. 14.4; Prijsblad tab 'C. Optionele & variabele kosten' De aanbesteding biedt ruimte voor toekomstige doorontwikkeling, terwijl de prijsopgave als all-in wordt aangemerkt en de scope van latere uitbreidingen nog onbekend is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat nieuwe functionaliteiten, procesaanpassingen, aanvullende integraties en niet in het PvE beschreven werkzaamheden uitsluitend na een schriftelijk geaccordeerde nadere opdracht worden uitgevoerd, met vooraf afgesproken specificaties, planning, acceptatiecriteria en vergoeding tegen de aangeboden meerwerktarieven, en dat dergelijke werkzaamheden geen onderdeel van de vaste licentie-, beheer- of implementatievergoeding vormen? Toelichting: Doorontwikkeling waarvan de omvang nu nog onbekend is, kan niet in een all-in prijs worden meegenomen. Zonder duidelijke afbakening ontstaat het risico dat nieuwe wensen als onderdeel van de vaste vergoeding worden gezien. Een heldere wijzigingsprocedure geeft Opdrachtgever grip op scope en kosten, en geeft inschrijvers zekerheid over wat de vaste prijs omvat.	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
130	Rapportagelast en SOC2	Document:Conceptovereenkomst art. 3.2-3.3 (maandelijkse en jaarlijkse rapportages); Beschrijvend document §2.5 Artikel 3.3 verlangt maandelijks gedetailleerde beveiligings-, kwetsbaarheids- en autorisatieoverzichten en jaarlijks onder meer een ISAE/SOC2 Type 2-rapport, pentestresultaten en back-up-/disaster-recoverytestresultaten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bestaande leveranciersrapportages en ISO 27001-documentatie (en, waar beschikbaar, een SOC2-rapport) in beginsel voldoende zijn, dat niet van iedere inschrijver afzonderlijk een SOC2 Type 2-verklaring wordt geëist en dat gevoelige technische rapporten in de vorm van relevante managementsamenvattingen onder geheimhouding mogen worden verstrekt?	Bestaande relevante assurance-rapportages en managementsamenvattingen zijn toegestaan, mits de vereiste informatie aantoonbaar beschikbaar is. Een afzonderlijke SOC 2-verklaring is niet vereist.
131	Financiële draagkracht - "geen claims"	Document:Beschrijvend document §3.2, 'Financiële en economische draagkracht' (p. 13) Als financiële geschiktheidseis staat dat uit de meest recente jaarrekening(en) moet blijken 'dat bij de Inschrijver geen claims bekend zijn'. Een jaarrekening biedt hiervoor niet zonder meer een volledige basis en ook normale, betwiste of verzekerde aanspraken hoeven de continuïteit van een inschrijver niet te raken. Kan Opdrachtgever bevestigen dat hiermee uitsluitend materiële, niet adequaat verzekerde of gedekte aanspraken worden bedoeld die aantoonbaar een bedreiging vormen voor de financiële continuïteit, en dat overige geschillen of claims niet leiden tot uitsluiting? Toelichting:Een jaarrekening geeft geen volledig beeld van lopende claims. Bovendien heeft vrijwel iedere onderneming wel eens te maken met een betwiste of verzekerde aanspraak die de continuïteit niet raakt. Letterlijk gelezen is onduidelijk hoe aan de eis kan worden voldaan, en kan deze tot onterechte uitsluiting leiden. Afbakening tot materiële, ongedekte aanspraken sluit aan bij het doel van de eis.	Ja. Met deze eis worden uitsluitend materiële aanspraken bedoeld die, mede gelet op eventuele verzekering of andere dekking, een reële bedreiging vormen voor de financiële draagkracht of continuïteit van Inschrijver. Overige claims of geschillen leiden niet zonder meer tot het niet voldoen aan deze geschiktheidseis.
132	Opschorting bij betalingsachterstand	Document: ARBIT-2022 art. 15.5 in samenhang met art. 15.1-15.2; Conceptovereenkomst art. 8 Artikel 15.5 ARBIT-2022 ontzegt Opdrachtnemer het recht werkzaamheden op te schorten of te beëindigen bij te late of betwiste betaling, terwijl artikel 15.1 een betaaltermijn van dertig dagen noemt. Is Opdrachtgever bereid artikel 15.5 buiten toepassing te verklaren voor onbetwiste, opeisbare bedragen die ook dertig dagen na een schriftelijke aanmaning onbetaald blijven, zodat Opdrachtnemer na voorafgaande kennisgeving de betreffende dienstverlening proportioneel mag opschorten en bij voortdurende wanbetaling kan beëindigen, met waarborging van toegang tot reeds betaalde gegevens en redelijke continuïteitsmaatregelen? Toelichting: Opdrachtnemer blijft de licentie- en hostingkosten aan de softwareleverancier betalen, ook als Opdrachtgever niet betaalt. Zonder enig opschortingsrecht ligt bij een langdurige betalingsachterstand het volledige financiële risico bij Opdrachtnemer. De voorgestelde regeling geldt alleen voor onbetwiste bedragen na aanmaning en waarborgt de toegang tot gegevens. Zo blijft het belang van Opdrachtgever beschermd.	Opdrachtgever stemt niet in met het voorstel. Artikel 15.5 ARBIT-2022 blijft ongewijzigd van toepassing. De daarin opgenomen beperking van het opschortings- en beëindigingsrecht is bedoeld om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Opschorting van een CRM/SaaS-dienst kan directe gevolgen hebben voor de beschikbaarheid van de dienstverlening en de toegang tot gegevens. Daar staat tegenover dat Opdrachtgever gehouden is aan de overeengekomen betalingsverplichtingen en betaaltermijnen. Een betalingsachterstand laat de overige rechten van Opdrachtnemer onverlet, maar geeft geen recht om de dienstverlening op te schorten of te beëindigen in afwijking van artikel 15.5 ARBIT-2022.
133	Opeisbaarheid licentievergoedingen	Document: Conceptovereenkomst art. 8.1 Artikel 8.1 van de conceptovereenkomst bepaalt dat gebruiks-, hosting-, beheer- en overige periodieke kosten maandelijks worden gefactureerd. De licenties voor de CRM-software worden echter geactiveerd bij aanvang van de implementatie, vanaf welk moment de licentiekosten door de achterliggende softwareleverancier aan Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat Opdrachtnemer de licentievergoedingen vanaf de start van de implementatie (zijnde de activatiedatum van de licenties) maandelijks in rekening mag brengen, ongeacht het moment van oplevering of acceptatie van de CRM-applicatie, en dat eventueel nog niet gefactureerde licentiekosten vanaf deze activatiedatum bij een volgende factuur met terugwerkende kracht in rekening mogen worden gebracht? Toelichting: De softwareleverancier brengt de licenties in rekening vanaf de activatie, bij de start van de implementatie. Als facturatie pas na oplevering of acceptatie mogelijk is, moet Opdrachtnemer deze kosten maandenlang voorfinancieren. Dat wordt anders in de prijs verwerkt. Duidelijkheid over het startmoment voorkomt bovendien discussie bij de eerste facturen.	Ja. De licentiekosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de licenties ten behoeve van de implementatie daadwerkelijk worden geactiveerd, ongeacht het moment van oplevering of acceptatie. De licenties worden, overeenkomstig de beantwoording van vraag 89, per contractjaar gefactureerd. Eventuele tussentijdse uitbreiding wordt naar rato gefactureerd.
134	Tegenstrijdigheid	Document: Beschrijvend document §2.4, Concept overeenkomst artikel 4.3 Paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document bepaalt dat Opdrachtgever een eventuele verlenging vóór de einddatum van de Overeenkomst schriftelijk bevestigt. Artikel 4.3 van de conceptovereenkomst bepaalt daarentegen dat Opdrachtgever dit uiterlijk zes maanden vóór het einde van de looptijd moet meedelen. Gelet op de afhankelijkheid van Opdrachtnemer van onderliggende SaaS-licenties en contractuele verplichtingen jegens softwareleveranciers, is tijdige duidelijkheid over verlenging noodzakelijk. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de aankondigingstermijn van zes maanden uit artikel 4.3 leidend is voor iedere verlenging, dat een niet tijdig uitgeoefende verlengingsoptie vervalt en dat eventuele door derden opgelegde prijsverhogingen bij verlenging overeenkomstig de daarvoor overeengekomen prijsherzieningsregeling mogen worden doorbelast? Toelichting: Het Beschrijvend document en de conceptovereenkomst hanteren verschillende termijnen voor het bevestigen van een verlenging. Licentieverlengingen bij softwareleveranciers moeten ruim vóór de einddatum worden geregeld, en de prijzen kunnen op dat moment wijzigen. Een eenduidige termijn van zes maanden geeft Opdrachtnemer de tijd om de continuïteit van de licenties te borgen.	Ja. De termijn van zes maanden uit artikel 4.3 van de Conceptovereenkomst is leidend. Opdrachtgever deelt een verlenging uiterlijk zes maanden vóór het einde van de betreffende looptijd schriftelijk mee. Indien de verlengingsoptie niet tijdig wordt uitgeoefend, vervalt deze. §2.4 van het Beschrijvend document wordt hiermee in lijn gebracht. Voor aantoonbare prijsverhogingen van noodzakelijke diensten van derden bij verlenging geldt de eerder in deze Nota opgenomen prijsherzieningsregeling.

135	Tussentijdse opzegging	Document: Beschrijvend document §2.4 Paragraaf 2.4 bepaalt dat Opdrachtgever de Overeenkomst na afloop van de eerste twee jaar van de initiële looptijd eenzijdig tussentijds kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. Voor de levering van de CRM-oplossing dient Opdrachtnemer licenties en aanverwante diensten bij externe softwareleveranciers in te kopen en hiervoor mogelijk langlopende financiële verplichtingen aan te gaan. Deze verplichtingen kunnen doorgaans niet tussentijds kosteloos worden beëindigd. De eenzijdige opzeggingsmogelijkheid brengt daardoor voor Opdrachtnemer een onevenredig financieel risico met zich mee, aangezien de resterende licentiekosten mogelijk niet op Opdrachtgever kunnen worden verhaald. Is Opdrachtgever bereid de tussentijdse opzeggingsmogelijkheid gedurende de initiële looptijd van vier jaar te laten vervallen, zodat Opdrachtnemer bij de inkoop van licenties kan uitgaan van de overeengekomen contractduur? Indien Opdrachtgever hier niet mee kan instemmen, is Opdrachtgever dan bereid te bepalen dat bij tussentijdse opzegging alle aantoonbare, redelijkerwijs niet te vermijden en niet-restitueerbare kosten en financiële verplichtingen jegens externe softwareleveranciers, waaronder resterende licentievergoedingen, door Opdrachtgever worden vergoed, voor zover deze betrekking hebben op de resterende overeengekomen contractduur? Toelichting: Licenties worden doorgaans voor meerdere jaren ingekocht en kunnen tussentijds niet kosteloos worden beëindigd. Bij opzegging na twee jaar blijven die verplichtingen bij Opdrachtnemer liggen. Inschrijvers moeten dat risico anders in hun prijs verwerken. Zekerheid over de looptijd, of een vergoeding van de resterende verplichtingen, voorkomt dat.	Opdrachtgever handhaaft de tussentijdse opzeggingsmogelijkheid uit §2.4. Bij tussentijdse opzegging zonder tekortkoming van Opdrachtnemer vergoedt Opdrachtgever de aantoonbare, redelijkerwijs niet te vermijden en niet-restitueerbare kosten en verplichtingen voor noodzakelijke licenties en diensten van derden, voor zover deze rechtstreeks betrekking hebben op de resterende initiële contractduur.
136	Verzekering	Document: ARBIT art. 29.2 Artikel 29.2 ARBIT-2022 vereist een aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van ten minste € 1.250.000 per aanspraak en een jaarlijkse dekking van ten minste € 2.500.000. Gelet op de geraamde jaarlijkse contractwaarde van circa € 65.000 acht Inschrijver deze verzekeringsvereisten relatief zwaar. Is Opdrachtgever bereid een verzekeringsdekking te accepteren die in redelijke verhouding staat tot de aard, omvang en risico's van de Opdracht, en te bevestigen dat de verzekeringsvereisten geen uitbreiding vormen van de contractueel overeengekomen aansprakelijkheidslimieten? Toelichting: De vereiste dekking is een veelvoud van de jaarlijkse contractwaarde. Voor ICT-leveranciers die opdrachten van deze omvang uitvoeren, kan zo'n verzekering onevenredig duur zijn. Dat kan leiden tot hogere prijzen of minder inschrijvers. Ook moet duidelijk zijn dat de verzekeringseis de aansprakelijkheid niet verder uitbreidt dan de contractuele limiet.	Opdrachtgever ziet geen aanleiding de verzekeringsvereisten uit artikel 29.2 ARBIT-2022 aan te passen. Deze vereisten worden, gelet op de aard en risico's van de opdracht, passend geacht en blijven ongewijzigd van toepassing. De verzekeringsvereisten vormen geen zelfstandige uitbreiding van de contractuele aansprakelijkheid van Opdrachtnemer. Voor de omvang van de aansprakelijkheid blijft artikel 26 ARBIT-2022 bepalend
137	Scope koppeling Zaaksysteem	Document: Bijlage B, eis 2.44 en 4.13 Wat is de gewenste scope van de koppeling met het zaaksysteem? Graag per onderdeel: (1) welke gegevens worden uitgewisseld en in welke richting, (2) vindt de uitwisseling direct of periodiek plaats, met welke frequentie en welke volumes, (3) wie de aansluiting aan de kant van de opdrachtgever realiseert en onderhoudt en of hier middleware is voorzien, (4) of de koppeling wordt gerealiseerd met het huidige of het toekomstige zaaksysteem. Toelichting: De omvang van de koppeling bepaalt de eenmalige inspanning en daarmee de prijsopgave. Zonder afbakening kunnen inschrijvers niet op gelijke basis een prijs opgeven. Wij stellen voor dat de opdrachtgever de scope per koppeling vastlegt in de Nota van Inlichtingen, in het belang van gelijke behandeling en toetsbaarheid van de inschrijvingen.	(1) Gegevens moeten vanuit het zaaksysteem opgehaald kunnen worden uit het CRM. (2)nader te bepalen. (3) Directe koppeling (geen middleware/integratielaag). (4) Toekomstig zaaksysteem.
138	Testomgeving	Document: Bijlage B, 6.8 Geldt eis 6.8 (minimaal één week tussen een update in de testomgeving en in productie) voor alle updates, ook voor beveiligingspatches en voor releases die de fabrikant voor alle klanten tegelijk uitrolt? Wij stellen voor dat de eis geldt voor reguliere releases en dat voor spoedpatches met voorafgaande melding wordt afgeweken. Is dit akkoord? Bij een clouddienst kan de opdrachtnemer de uitrolplanning van de fabrikant en urgente beveiligingspatches niet altijd zelf bepalen.	Akkoord.
139	Loggen handelingen	Document: Bijlage B eis 7.19 tot en met 7.21 Eis 7.19 vraagt het loggen van alle handelingen, waaronder raadplegen, muteren en verwijderen. Welk niveau is bedoeld? Niveau A: wijzigingen en verwijderingen van alle gegevens, en raadplegen per record, ook via zoekopdrachten, rapporten en koppelingen. Niveau B: wijzigingen en verwijderingen van de door de Nationale ombudsman aan te wijzen kerngegevens, en raadplegen op het niveau van inloggen en sessies (wie, wanneer, welk apparaat), met toegang beperkt via rechten. Wij stellen voor dat, afhankelijk van het beveiligingsniveau van de gegevens, niveau B voldoende is. Mag bij beide niveaus de bewaartermijn van een half jaar in de eisen 7.20 en 7.21 worden ingevuld door export naar een logopslag van de Nationale ombudsman? Toelichting: Het niveau van logging bepaalt de benodigde voorzieningen en de kosten. Een eenduidige keuze maakt de inschrijvingen vergelijkbaar, in het belang van gelijke behandeling en proportionaliteit.	Zie het antwoord op vraag 97. voor onderscheid in niveaus of log soort. Nee de bewaartermijn kan niet worden ingevuld door export naar een logopslag van de Nationale ombudsman.
140	Tegenstrijdigheid PVE	Document: Beschrijvend document Paragraag 5.1 bijlage B Paragraaf 5.1 stelt dat alle eisen in het Programma van Eisen knock-out criteria zijn, terwijl Bijlage B alleen must-haves als knock-out aanmerkt en should-, could- en won't-haves als wensen met een weging beschrijft. Bevestigt de Nationale ombudsman dat een 'Nee' op een should-have of could-have niet leidt tot uitsluiting, maar tot een lagere score? Toelichting: De twee documenten zijn op dit punt tegenstrijdig. Alle inschrijvers hebben baat bij duidelijkheid.	Bijlage B heet 'Programma van Eisen en Wensen'. Alle Must-have's in het PvE zijn knock-out eisen, de rest (should, could), zoals de naam ook suggereert, zijn wensen en daarmee veroorzaken ze geen knock-out.

141	Weging	Document: Paragraaf 4.1, 4.2, 5.2 en Bijlage B Bijlage B hanteert een weging (S=1, C=0,3, W=0,1) en puntentoekenning (0, 4, 7 en 10) per eis, terwijl paragraaf 5.2 de beoordeling per subgunningscriterium met een cijfer (0 tot en met 10 in stappen van 2) beschrijft. Hoe verhouden deze systematieken zich tot elkaar, en worden de gescoorde beoordelingspunten in Bijlage B door de inschrijver of door de beoordelingscommissie ingevuld? Moet bovendien de toelichting per should-have en could-have uit Bijlage B worden herhaald in het antwoord op subgunningscriterium 1 (maximaal vier pagina's, waarbij verwijzingen naar andere antwoorden niet worden beoordeeld), of wordt Bijlage B afzonderlijk beoordeeld? De documenten zijn op dit punt niet eenduidig. Voor een juiste inschrijving moet duidelijk zijn welke systematiek leidt tot de score op subgunningscriterium 1, en de toelichting per eis past niet binnen vier pagina's.	Zie het antwoord op vraag 51.
142	Demonstratie	Document: Beschrijvend document, paragraaf 4.4 Stelt de Nationale ombudsman voor de demonstratie (paragraaf 4.4) een testomgeving van het zaaksysteem en toegangsgegevens voor de API beschikbaar aan inschrijvers, vanaf welk moment en tot wanneer? Zo niet, moet de inschrijver een eigen (test)zaaksysteem inzetten, en welke functionaliteit moet de koppeling tijdens de demonstratie laten zien? Toelichting: Zonder dit gegeven kunnen inschrijvers de demonstratie niet gelijkwaardig voorbereiden.	Zie het antwoord op vraag 14 en 45.
143	Plafondbedragen	Document: Beschrijvend document, paragraaf 4.5 onderdeel C In paragraaf 4.5 staat dat inschrijvingen boven één of beide plafondbedragen ongeldig zijn. Voor onderdeel C (Maatwerk en meerwerk) is geen plafondbedrag genoemd. Wij gaan ervan uit dat voor onderdeel C geen plafondbedrag geldt en dat de ongeldigverklaring uitsluitend de plafondbedragen bij onderdelen A en B betreft. Klopt deze aanname? Zo niet, welk plafondbedrag geldt dan voor onderdeel C, en is dat per uur, per dag of in totaal? Toelichting: De zin over ongeldige inschrijvingen staat direct onder onderdeel C, maar plafondbedragen zijn alleen genoemd bij onderdeel A en B. Om een geldige inschrijving te kunnen doen is duidelijkheid nodig over welke plafondbedragen gelden.	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
144	Export gegevens	Document: Bijlage B eis 2.9 Betreft eis 2.9 alleen het exporteren van selecties en lijsten met gegevens, of ook het genereren van een Word- of PDF-weergave per record (zoals een organisatiekaart)? Indien ook weergaves, kunt u specificeren welke weergaves gegenereerd moeten kunnen worden in Word en PDF? De uitwerking verschilt sterk tussen een lijstexport en documentgeneratie per record.	Dit betreft alleen het exporteren van selecties en lijsten, geen documentgeneratie per record.
145	Audit Trail	Document: Bijlage B 2.38 en 7.19 tot en met 7.21 Is de audit trail in eis 2.38 (wie heeft welke gegevens gewijzigd) dezelfde functionaliteit als de logging in de eisen 7.19 tot en met 7.21? Voor welke velden en welke bewaartermijn geldt de audit trail? Toelichting: De eisen overlappen deels. Een eenduidige definitie voorkomt dat dezelfde functionaliteit dubbel wordt beoordeeld of beprijsd.	Zie het antwoord op vraag 97.
146	Dataplatform	Document: Bijlage B, eis 2.45 Is de aanname correct dat het dataplatform (eis 2.45) gebruik kan maken van Fabric Data Factory om data via Fabric via connectoren (indien beschikbaar) te ontsluiten, waarbij opdrachtnemer zorgt voor de aansluiting op deze eventueel beschikbare connectoren? Het prijzenblad bevat een aparte post voor de realisatie van deze koppeling, maar details over mogelijkehden vanuit opdrachtgever zijn niet beschreven.	Ja de aanname is correct.
147	Datum Livegang	Document: Beschrijvend document en Bijlage 2 (prijsopgavenformulier), Paragraaf 2.4 en tabblad A Wat is de gewenste datum voor livegang en de uiterlijke datum voor oplevering van de koppelingen, gegeven de ingangsdatum van de Overeenkomst op 1 april 2027? Voor een realistische planning en prijsopgave is de verwachte oplevermoment van de koppelingen nodig, ook in relatie tot de eenmalige kosten in tabblad A.	Q2 of Q3
148	Looptijd	Beschrijvend document en Bijlage 2 (prijsopgavenformulier), Paragraaf 2.4, 2.5 en tabblad B Paragraaf 2.4 noemt een initiële looptijd van vier jaar, gevolgd door verlenging. Paragraaf 2.5 noemt de mogelijkheid tot op- en of afschaling van de gebruikersgroep, en het prijsopgavenformulier gaat uit van vaste aantallen (45 volledige en 179 kijklicenties) en vaste prijzen. Wij stellen voor dat (1) de aantallen licenties gedurende de initiële looptijd van vier jaar gelijk blijven aan de aantallen in het prijsopgavenformulier, (2) opschaling in die periode mogelijk is tegen de opgegeven prijs per licentie, naar rato van de resterende periode van het contractjaar, (3) afschaling mogelijk is per contractjaar (per 1 april) vanaf de verlengingsperiode, met schriftelijke melding uiterlijk drie maanden voor aanvang van dat contractjaar, en (4) staffelprijzen niet hoeven te worden opgegeven. Is de Nationale ombudsman hiermee akkoord? Zo niet, op welke wijze en met welke termijn wil de Nationale ombudsman op- en afschalen, en hoe moet dit in het prijsopgavenformulier worden verwerkt? Licenties voor een SaaS-oplossing worden doorgaans voor een vaste periode afgenomen, de initiële looptijd is hierbij het logische uitgangspunt. Vaste aantallen in de initiële looptijd en afschaling per contractjaar daarna geven de Nationale ombudsman voorspelbare kosten en maken de prijsopgaven van alle inschrijvers onderling vergelijkbaar. Staffelprijzen zijn in het prijsopgavenformulier niet gevraagd.	De in het prijsopgaveformulier opgenomen aantallen van 45 volledige gebruikerslicenties en 179 kijklicenties zijn uitsluitend bedoeld voor de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen. Aan deze aantallen kunnen geen afnamegaranties of minimale afnameverplichtingen worden ontleend. Het definitieve aantal benodigde licenties wordt in overleg met de winnende inschrijver vastgesteld voorafgaand aan de livegang van de dienstverlening. Gedurende de initiële contractperiode van vier jaar geldt als uitgangspunt dat de vastgestelde aantallen ongewijzigd blijven. Indien gedurende deze periode aanvullende licenties noodzakelijk zijn, kunnen deze worden afgenomen tegen de door inschrijver opgegeven tarieven. Eventuele meerkosten worden naar rato van de resterende duur van het betreffende contractjaar berekend. Vermindering van het aantal licenties gedurende de initiële contractperiode is niet voorzien. Vanaf een eventuele verlengingsperiode behoudt de Nationale ombudsman zich het recht voor het aantal licenties op- of af te schalen. Wijzigingen in het aantal licenties worden schriftelijk kenbaar gemaakt met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de wijziging.

149	Scope Entra ID koppeling	Document: Bijlage B, Eis 4.3 Wat is de gewenste scope van de koppeling met Entra ID (eis 4.3, inclusief de vraag of rollen in het CRM uit groepen in Entra ID worden afgeleid of in het CRM worden beheerd)? Graag per onderdeel: (1) welke gegevens worden uitgewisseld en in welke richting, (2) of de uitwisseling direct of periodiek plaatsvindt, met welke frequentie en welke volumes, (3) wie de aansluiting aan de kant van de opdrachtgever realiseert en onderhoudt, (4) of de realisatie van deze koppeling binnen de opdracht en de eenmalige kosten valt, en onder welke post van het prijzenblad. Toelichting: De omvang van de koppeling bepaalt de eenmalige inspanning en daarmee de prijsopgave. Zonder afbakening kunnen inschrijvers niet op gelijke basis een prijs opgeven. Wij stellen voor dat de opdrachtgever de scope per koppeling vastlegt in de Nota van Inlichtingen, in het belang van gelijke behandeling en toetsbaarheid van de inschrijvingen.	(1) Entra ID wordt gebruikt voor Single Sign-On en zoveel mogelijk voor rolgebaseerde autorisatie. De uitwisseling betreft de noodzakelijke gebruikers- en groepsgegevens. Applicatierechten worden in het CRM aan rollen gekoppeld. (2) Authenticatie vindt plaats bij het aanmelden. Autorisaties worden bij aanmelding of vernieuwing van de gebruikerssessie bijgewerkt. Er is geen periodieke bulkuitwisseling vereist. Volume kunnen we nog niet vaststellen. (3) De huidige beheerpartij beheert Entra ID en verzorgt de noodzakelijke inrichting aan opdrachtgeverszijde. Opdrachtnemer realiseert en onderhoudt de CRM-zijde van de koppeling. (4) De realisatie valt binnen de opdracht en wordt opgenomen onder 'Realisatie koppeling Entra ID' in tabblad A. Het onderhoud wordt opgenomen in tabblad B.
150	Prijsbeoordeling optionele kosten	Document: Prijsblad tab 'Totale inschrijfsom' C10:C11; tab 'C. Optionele & variabele kosten'; Invulinstructie; BD §4.5 en §5.3 Volgens de invulinstructie maken optionele en variabele werkzaamheden geen onderdeel uit van de geraamde opdrachtwaarde en worden zij uitsluitend separaat opgedragen. In de formule voor 'Totale inschrijfsom' wordt het bedrag uit tab C echter wel opgeteld bij de gunningsprijs. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat tab C uitsluitend informatief wordt opgevraagd en buiten de voor SG4 te beoordelen inschrijfsom valt, en het prijsblad dienovereenkomstig aan te passen? Toelichting: De invulinstructie en de formule in het prijsblad spreken elkaar tegen over de vraag of tab C meetelt in de beoordeelde inschrijfsom. Dat bepaalt direct hoe inschrijvers de optionele en variabele posten moeten prijzen, en hoe de beoordeling op SG4 uitvalt. Duidelijkheid hierover zorgt voor gelijke uitgangspunten voor alle inschrijvers.	De formule is aangepast in het prijsblad.
151	Koppelingen – tegenstrijdige prijsregels	Document: Prijsblad tabs A/B/C, o.a. A12:A15 en C10:C15; Conceptovereenkomst art. 2.1 en 7.1; BD §4.5 De prijstabellen en de conceptovereenkomst gebruiken tegenstrijdige aanduidingen en aantallen voor koppelingen met het dataplatform, het DMS/CRM en het zaaksysteem. Zo is de dataplatformkoppeling reeds als eenmalige én jaarlijkse verplichte post opgenomen, maar komt deze opnieuw terug in tab C als optionele post; de DMS-rubriek noemt elders een zaaksysteem. Kan Opdrachtgever een gecorrigeerd prijsblad en artikel 2.1/7.1 publiceren waarin per koppeling eenduidig staat of realisatie en onderhoud verplicht dan wel optioneel zijn en welke posten slechts eenmaal hoeven te worden geprijsd? Koppelingen komen op meerdere plaatsen en met een verschillende status voor. Daardoor kunnen kosten dubbel worden opgenomen of in een verkeerd onderdeel terechtkomen. Dat leidt tot uiteenlopende interpretaties en dus tot inschrijvingen die niet goed vergelijkbaar zijn. Een gecorrigeerd prijsblad en een aangepaste overeenkomst voorkomen dit.	De overeenkomst en prijsblad zijn aangepast.
152	Consultancy 80 uur versus 80 dagen	Document: Prijsblad tab 'C. Optionele & variabele kosten' (80 uur); Conceptovereenkomst art. 2.1 post B6 (80 dagen); Beschrijvend document §4.5 Het prijsblad hanteert voor consultancy op afroep een indicatieve weging van 80 uur (gemiddeld tien dagen), terwijl artikel 2.1 van de conceptovereenkomst bij post B6 '80 dagen' vermeldt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat 80 uur (en niet 80 dagen) de beoogde beoordelingshoeveelheid is, dat geen afnameverplichting bestaat en dat uitsluitend na schriftelijke afzonderlijke opdracht werkelijk bestelde uren tegen het aangeboden uurtarief worden gefactureerd? Wilt u artikel 2.1 overeenkomstig corrigeren?	De overeenkomst is aangepast.
153	Prijsplafond kijklicenties	Document: Beschrijven document 4.5; Prijsblad tab B regels 9-10 In paragraaf 4.5 van het Beschrijvend document staat bij het plafond van € 600 per jaar 'per volledige gebruikerslicentie', terwijl dit plafond kennelijk betrekking heeft op de kijklicenties. Kan Opdrachtgever bevestigen dat hier 'per kijklicentie' wordt bedoeld, en de tekst dienovereenkomstig corrigeren? Toelichting: Inschrijvingen boven een plafondbedrag zijn ongeldig. Een eenduidige aanduiding van het licentietype waarop het plafond van toepassing is, voorkomt dat inschrijvers het plafond verschillend toepassen en daardoor onbedoeld een ongeldige inschrijving doen.	De tekst is aangepast in het prijsblad.
154	Tweede Vragen ronde	Document: Beschrijvend document § 6.5 en § 6.6 In § 6.6 is een tweede vragenronde opgenomen, waarbij wordt verwezen naar de data en tijdstippen in de planning. De planning in § 6.5 bevat deze data niet. Kunt u de uiterste datum en het tijdstip voor het indienen van vragen in de tweede vragenronde bevestigen, evenals de datum waarop de tweede Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd? Toelichting: Inschrijvers hebben deze data nodig om hun voorbereiding en de opvolging van de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen te kunnen plannen.	Zie het antwoord op vraag 25.
155	Kijklicentie	Document: beschrijvend document, § 2.5, § 4.5, eis 8.1; Prijsblad tabblad B Wij gaan ervan uit dat een gebruiker met een kijklicentie uitsluitend gegevens kan raadplegen (zoeken, bekijken en het inzien van overzichten en rapportages) en geen gegevens kan vastleggen, wijzigen of verwijderen, ook geen contactmomenten of notities. Kunt u dit bevestigen? Kunt u daarnaast bevestigen dat het aantal van 179 kijklicenties het verwachte aantal vanaf de start van de Overeenkomst is?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. 179 kijklicenties vanaf ingebruikname systeem.
156	Reactie en hersteltijd	Document: Bijlage B eis 3.7 Eis 3.7 noemt een maximale reactietijd van 2 uur en een hersteltijd van 16 uur bij incidenten. Kunt u bevestigen dat (a) onder 'herstel' ook het bieden van een tijdelijke oplossing (workaround) wordt verstaan, waarmee de gebruiker zijn werkzaamheden kan voortzetten, gevolgd door een structurele oplossing binnen een nader af te spreken termijn; en (b) bij een storing in het onderliggende platform van de leverancier van de clouddienst wordt voldaan aan eis 3.7 als Opdrachtnemer binnen 2 uur reageert, het incident escaleert, Opdrachtgever informeert en het herstel actief bewaakt, waarbij het herstel zelf plaatsvindt conform de service levels van die leverancier? Toelichting: Bij een clouddienst die door meerdere afnemers wordt gebruikt, kan Opdrachtnemer het herstel van het onderliggende platform niet zelf uitvoeren of garanderen. Voor de inrichting en het beheer die Opdrachtnemer zelf levert, kan dat wel.	Aanbestedende dienst bevestigt dit.

157	Verwerkersovereenkomst	Document: bijlage B/D Eis 8.5 vereist dat opslag en verwerking van opdrachtgegevens, inclusief back-ups, herstelomgevingen, tijdelijke kopieën en logbestanden, uitsluitend binnen de EER plaatsvinden en dat beheer en ondersteuning waarbij deze gegevens toegankelijk zijn uitsluitend vanuit de EER worden uitgevoerd. Eis 7.33 vereist dat geen persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt. Leverancier biedt opslag en verwerking aan in de EER. Vanwege het 24/7 follow the sun ondersteuningsmodel kan het voorkomen dat op verzoek van de Nationale Ombudsman ondersteuning in een andere regio nodig is. In dat geval is er strikt genomen sprake van gegevensverwerking buiten de EER. Kan de Nationale Ombudsman akkood gaan om in deze uitzonderlijke gevallen ondersteuning vanuit andere regio's toe te staan, mits dit: (a) uitsluitend plaatsvindt na voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming van de Nationale ombudsman (b) uitsluitend met door de Nationale ombudsman toegekende toegangsrechten gebeurt (c) wordt gelogd (d) is geborgd met passende waarborgen conform hoofdstuk V van de AVG, zoals een adequaatheidsbesluit, bindende bedrijfsvoorschriften of standaardcontractbepalingen. Toelichting:Eis 8.5 en eis 7.33 kunnen op meerdere manieren worden gelezen, bijvoorbeeld of inzage door ondersteuningspersoneel buiten de EER onder strikte voorwaarden is toegestaan. Cloudleveranciers organiseren ondersteuning en beveiligingsmonitoring doorgaans met teams in meerdere regio's. Een eenduidige uitleg zorgt ervoor dat alle inschrijvers dezelfde hosting- en ondersteuningsvariant aanbieden en dat de beoogde bescherming van de opdrachtgegevens voor iedereen op dezelfde wijze wordt geborgd	Geen gegevensverwerking buiten de EER, tenzij kan worden voldaan aan de gestelde voorwaarden a t/m d.
158	Gebruiksvoorwaarden	Document: Bijlage A / ARBIT-2022 Kunt u bevestigen dat Inschrijver de standaard gebruiksvoorwaarden van de leverancier van de aangeboden clouddienst bij de inschrijving mag voegen, en dat deze voorwaarden van toepassing zijn op het gebruik van die clouddienst (met de overeenkomst en ARBIT-2022 als leidend voor de overige dienstverlening van Opdrachtnemer), zonder dat dit wordt aangemerkt als een voorbehoud of het stellen van eigen voorwaarden die tot ongeldigheid van de inschrijving leiden? Zo nee, op welke wijze kan Inschrijver deze voorwaarden dan in de inschrijving opnemen? Wederverkopers van clouddiensten zijn contractueel verplicht de gebruiksvoorwaarden van de leverancier aan de eindklant op te leggen. Deze voorwaarden kunnen na gunning niet meer worden ingebracht.	U kunt de voorwaarden aanleveren, echter blijven de ARBTI en overeenkomst van toepassing en prevaleren ten allen tijden.
159	In bulk verwijderen van relaties	Document: Bijlage B Programma van Eisen en Wensen CRM, eis 2.2 Eis 2.2 in Bijlage B stelt dat het (in bulk) verwijderen van relaties wordt begrensd door autorisatie aan de hand van een autorisatiematrix. Wij gaan ervan uit dat dit betekent dat (1) de Nationale ombudsman vastlegt welke gebruikersrollen relaties mogen verwijderen (2) deze rechten door de functioneel beheerder zijn in te stellen en toe te kennen aan gebruikers of groepen, en (3) gebruikers zonder dit recht relaties niet kunnen verwijderen. Klopt dit? Zo niet, kunt u uitleggen wat met de autorisatiematrix wordt bedoeld, bijvoorbeeld aan de hand van een rol en de handelingen die deze wel of niet mag uitvoeren? De term autorisatiematrix kan zowel een afsprakenkader (rol per handeling) als een aparte functie in de applicatie betekenen. Een eenduidige uitleg is nodig om de eis toetsbaar en vergelijkbaar te kunnen beantwoorden.	Ja dat klopt.
160	Datamigratie	Document: Beschrijvend document en Bijlage B, Paragraaf 2.1, 2.5 en eis 2.10 Paragraaf 2.1 en 2.3 beschrijven dat relatiegegevens, die nu over verschillende systemen zijn verspreid, in één centraal CRM-systeem worden ondergebracht. Het prijsopgavenformulier bevat geen post voor datamigratie en eis 2.10 noemt alleen import uit Excel- of CSV-bestanden. Wij gaan ervan uit dat datamigratie uit bestaande systemen geen onderdeel uitmaakt van de Opdracht en de prijsopgave, en dat de Nationale ombudsman de gegevens zelf aanlevert in Excel- of CSV-formaat voor import, opgeschoond en voorzien van een eenduidig kenmerk per organisatie en contactpersoon. Klopt deze aanname? Indien de Nationale ombudsman datamigratie wel wil laten uitvoeren, verzoeken wij (1) de bronsystemen, formaten en volumes (aantal organisaties en contactpersonen) bekend te maken, en (2) deze werkzaamheden als aparte post in het prijsopgavenformulier op te nemen of af te nemen als meerwerk onder onderdeel C, en het plafondbedrag voor eenmalige kosten indien nodig daarop aan te passen. Welke mogelijkheid kiest de Nationale ombudsman? Toelichting: Voor een betrouwbare en onderling vergelijkbare prijsopgave is duidelijkheid nodig over de omvang van de Opdracht. Het aantal bronsystemen, de formaten en de volumes zijn niet bekend en kunnen per inschrijver tot verschillende aannames leiden. Uit ervaring weten wij dat de kwaliteit van relatiegegevens die over meerdere systemen zijn verspreid vaak te wensen overlaat en dat een eenduidig kenmerk om relaties te herkennen en te categoriseren ontbreekt. Dit zijn voorwaarden voor een geslaagde datamigratie. Een aparte post of afname via onderdeel C voorkomt dat datamigratie ongelijk in de prijzen wordt verwerkt.	Datamigratie is geen onderdeel van de opdracht.
161	Beschrijvend document §4.5 - Indexatie en prijsvastheid	Zijn de prijzen vast voor de volledige looptijd van acht jaar, of is jaarlijkse indexatie toegestaan, en zo ja met welk indexcijfer?	De overeenkomst is aangepast en het indexcijfer is toegevoegd.
162	Beschrijvend document §4.5 onderdeel B - Plafond kijklicentie	Bij de kijklicentie staat een plafond van € 600 "per volledige gebruikerslicentie per jaar". Bedoelt de Ombudsman per kijklicentie per jaar?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
163	Beschrijvend document §4.5 en §5.3; Bijlage 2 - Berekening totaalprijs	Met hoeveel volledige en hoeveel kijklicenties, en met hoeveel uur voor onderdeel C, berekent de Ombudsman de totaalprijs?	Zie het antwoord op vraag 12.
164	Beschrijvend document §4.5 onderdeel B - Licenties via bestaand contract	Mogen inschrijvers uitgaan van licentie-inkoop door de Ombudsman via een bestaand contract, of moeten alle licentiekosten in prijsonderdeel B worden opgenomen?	Alle licentiekosten moeten in prijsonderdeel b worden opgenomen
165	Bijlage B, eis 6.8 en 6.9 - Updates via testomgeving	Eis 6.8 vraagt een week tussen test en productie. Bij SaaS rolt de platformleverancier sommige updates (zoals beveiligingsupdates) verplicht en automatisch uit. Geldt de eis van een week alleen voor wijzigingen en updates die de Opdrachtnemer zelf kan uitstellen of doorvoeren?	Zie het antwoord op vraag 101.
166	Bijlage B, eis 8.5 (en 7.33) - Soevereiniteit en EER	Eis 8.5 vereist dat beheer en ondersteuning uitsluitend vanuit de EER plaatsvinden. Geldt dit ook voor ondersteuning waarbij toegang tot gegevens alleen plaatsvindt na goedkeuring van de Ombudsman?	Zie het antwoord op vraag 157.
167	Bijlage B, eis 1.2 - Garantie hostingpartijen	Geldt de garantie voor hostingpartijen in eis 1.2 ook voor een platformleverancier die rechtstreeks met de Ombudsman contracteert?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
168	Bijlage B, eis 1.2 - Voorwaarden platformleverancier	Draait de oplossing in de eigen cloudomgeving van de Ombudsman, dan gelden voor het onderliggende platform de licentie en verwerkersvoorwaarden van de platformleverancier naast de Overeenkomst. Wordt dit niet aangemerkt als voorbehoud of eigen voorwaarde?	Nee. Eis 1.2 ziet op door Opdrachtnemer ingeschakelde partijen en niet op platformleveranciers waarmee Opdrachtgever rechtstreeks contractuele afspraken heeft gemaakt.
169	Bijlage B, eis 4.12 - Eigen tenant als SaaS	Telt een oplossing die draait in de eigen cloudomgeving (tenant) van de Ombudsman als volledig cloudgebaseerd (SaaS), zowel voor eis 4.12 als voor Kerncompetentie 1?	Ja, voor zowel 4.12 als kerncompetentie 1.
170	Bijlage B, eis 1.1 - Definitie maatwerk	Eis 1.1 vraagt een oplossing zonder maatwerk. Verstaat de Ombudsman onder maatwerk uitsluitend eigen programmacode die niet automatisch meegaat met updates van de leverancier, zodat configuratie en low-code instellingen onder de implementatie (prijsonderdeel A) vallen?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.

171	Beschrijvend document §3.2 Kerncompetentie 2e Referentie koppelingen	Mogen de koppeling met Microsoft 365 en de koppeling met een zaaksysteem uit verschillende referentieopdrachten komen, of moeten beide in één referentie zitten?	Zie het antwoord op vraag 55.
172	Beschrijvend document §6.5 - Datum demonstratie	Wanneer vindt de demonstratie plaats? Deze staat niet in de planning.	Zie antwoord vraag 14 en 45.
173	Beschrijvend document §4.4 - Demonstratie, testomgeving en script	Stelt de Ombudsman voor de demonstratie een testomgeving van het zaaksysteem en een demoscript met beoordelingsaspecten beschikbaar?	Zie antwoord vraag 14 en 45.
174	Beschrijvend document §2.1, §2.3, §4.5 onderdeel A - Datamigratie	Valt het aanleveren, opschonen en laden van bestaande relatiegegevens onder de opdracht, of levert de Ombudsman deze aan in het importformaat van de oplossing?	Nee, valt buiten de opdracht
175	Beschrijvend document §4.5 onderdeel A, §2.1; Bijlage B, eis 2.44 - Scope koppeling zaaksysteem	Welke scope geldt voor de vaste prijs van de koppeling met een (toekomstig) zaaksysteem? Uitgangspunt is een gedocumenteerde API waarmee het zaaksysteem organisaties en contactpersonen ophaalt (één richting); werk aan de kant van het zaaksysteem valt daarbuiten. Klopt dit?	Aanbestedende dienst bevestigt dit