

Nota van Inlichtingen 1 aanbesteding MS365 en Azure Cloud beheerdiensten, kenmerk P24-0068 d.d. 27-11-2024

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	GIBIT - Artikel 11.2	Gelet op het bepaalde in artikel 11.2 GIBIT 2023, mag de opdrachtnemer 100% van de licentievergoedingen voor de Derdenprogrammatuur factureren bij levering. Betekent dit dat de opdrachtnemer de licentievergoedingen over de volledige initiele looptijd van de overeenkomst ineens mag factureren aan de aanbestedende dienst? En is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat de licentievergoedingen verschuldigd zijn vanaf de datum van activatie van de Derdenprogrammatuur, derhalve bij aanvang van de implementatie/configuratie fase en niet pas vanaf "go live". Wat is de visie van de aanbestedende dienst hierop?	De Opdrachtnemer moet de kosten van Derdenprogrammatuur verrekenen in de jaarkosten voor de doorlooptijd van 4 jaar. Dit betekent dat de totale kosten voor de licenties van de Derdenprogrammatuur over de gehele periode van 4 jaar moeten worden uitgesmeerd en opgenomen in de jaarlijkse kosten.
2	Betreft: GIBIT - Artikel 25.1	Bent u bereid toe te voegen dat gegadigde niet verplicht kan worden om medewerking te verlenen aan een audit van een derde partij indien blijkt dat dit een concurrent van gegadigde is, en dat Opdrachtgever in een dergelijk geval een andere auditor zal aanstellen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Niet akkoord, Artikel 25 biedt voldoende bescherming voor leverancier ingeval Opdrachtgever zich gedwongen ziet van zijn/haar Controlerecht gebruik te maken.
3	Betreft: GIBIT - Artikel 20.4	Teneinde eventuele misverstanden te voorkomen zouden wij graag zien dat deze bepaling als volgt wordt aangevuld: "Dit laat de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd." Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Akkoord.
4	Betreft: GIBIT - Artikel 17.2	Bent u bereid artikel 17.2 als volgt aan te passen: De in het vorige lid bedoelde verzekering/waarborg biedt een dekking van tenminste EUR 1.000.000,- per kalenderjaar?	Niet akkoord.
5	Betreft: GIBIT - Artikel 12.1 sub	Bent u bereid de garantie als bedoeld in art. 12.1 sub v. te koppelen aan het voldoen van Leverancier aan de relevante wet- en regelgeving die op leverancier van toepassing is? Zie onderstaand tekstvoorstel. Leverancier garandeert dat: v) Leverancier voldoet en zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving die op haar, in de hoedanigheid van IT leverancier, van toepassing is." Achtergrond is dat Leverancier uiteraard voldoet aan de wet- en regelgeving zoals die op de leverancier, als dienstverlener, van toepassing is. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving die van toepassing is op de Opdrachtgever, inclusief het bepalen of de uitgevraagde prestatie aan die wet- en regelgeving voldoet. Opdrachtnemer is geen juridisch dienstverlener en kan zodoende geen juridisch advies hieromtrent geven.	Wij zijn bereid de garantie zoals bedoeld in art. 12.1 sub v. te koppelen aan het voldoen van de leverancier aan de relevante wet- en regelgeving die op de leverancier van toepassing is.
6	Betreft: GIBIT - Artikel 16.4	Gegadigde wenst, zoals in de ICT-markt te doen gebruikelijk, aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal EUR 1.000.000,- per jaar danwel een ander in redelijkheid te bepalen bedrag. Bent u tot deze aanpassing bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Niet akkoord, er is volgens de VNG /Gibit in Nederland geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Zie toelichting GIBIT 2023: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.
7	Betreft: GIBIT - Artikel 16	Is de aanbestedende dienst tevens bereid om aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade in te perken.	Niet akkoord, er is volgens de VNG /Gibit in Nederland geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Zie toelichting GIBIT 2023: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.
8	Betreft: Formulier 4 Prijsopgave	Prijsopgave. Er wordt een plafondbedrag genoemd van € 350.000/per jaar. Echter, als het totaalbedrag over 4 jaar de € 350.000 overschrijdt wordt het veld rood gearceerd. Wat betekent dit?	Er is een aangepast Formulier 4 Prijsopgave toegevoegd aan deze Nvl.
9	Betreft: Algemeen	Hoeveel incidenten wordt maandelijks of jaarlijks door de 1e en 2e lijn verwerkt en wat is de oplossingsgraad. Hoeveel incidenten wordt naar de 3e lijn door verwezen?	De afgelopen drie maanden zijn er gemiddeld 90 incidenten per maand door de 1e en 2e lijn verwerkt. Bij benadering wordt 10% van deze incidenten 3e lijns doorverwezen.
10	Betreft: Algemeen	Wat kan VRMWB aangeven mbt het huidige kennis niveau en/of vak volwassenheid aangeven? De bedoeling is dat we een beeld krijgen van het huidige niveau opdat er goed voorstel wordt uitgebracht voor adoptie (mens – proces – technologie)	De medewerkers van VRMWB zijn vanaf 2019 meegenomen in het werken met SharePoint / Microsoft 365. Ieder kwartaal worden opris en onboarding trainingen georganiseerd van een dagdeel. Onderstaande inhoud is onderdeel van het gemiddelde kennisniveau van de gemiddelde medewerker: •OneDrive (Documenten maken en bewerken, Documenten delen, Extern delen, Documenten verplaatsen) •Teams (Wat is Teams, Communiceren in Teams, Samenwerken, Tabbladen toevoegen, Kanalen toevoegen, Vergaderen) •SharePoint (Wat is een SharePoint Site, Onderdelen, Libraries, Documentbeheer, Metadata, Kolommen toevoegen, Weergaven) •OneNote (In Teams, Aantekeningen maken, Boeken – secties – Pagina's, Delen) •Planner (In Teams, Planning maken, Taken) •ToDo (Taken via Outlook, Taken via Teams)
11	Betreft: Algemeen	Hoe is de huidige ICT-organisatie van VRMWB ingericht?	De huidige ICT-organisatie is geoutsourced, waarbij ICT dienstverlener Dustin verantwoordelijk is voor connectiviteit, skilled servicedesk, M365 en Azure beheer. In de nieuwe situatie, vanaf 01-07-2025 gaat Opdrachtgever zelf 1e en 2e lijns gebruikersondersteuning en de coördinatie ervan in huis organiseren. De formatie van de afdeling Informatisering per juli 2025 bestaat uit 20 fte met daarnaast functionarissen als CISO, strategisch adviseur, IT servicemanager, architecten, projectleiders, dataspecialisten, ontwikkelaars en functioneel beheerders.
12	Betreft: Aanbestedingsdocument	Is het juist dat VRMWB de 1e en 2e lijn ondersteuning zelf doet?	Correct
13	Betreft: Aanbestedingsdocument pg 2	VRMWB schrijft dat "...kosten te beheersen door onverwachte uitgaven zoveel mogelijk te vermijden en de kosten te optimaliseren." – Wat is de reden dat de kosten op dit moment niet beheersbaar en/of optimaal zijn?	Er vindt op dit moment geen proactief beheer plaats op resources. Hierdoor is het niet uitgesloten dat er resources draaien die niet meer nodig zijn.
14	Betreft: Aanbestedingsdocument pg 1	Zijn er afspraken gemaakt met Dustin over een retransitie en/of retransitievergoeding?	Er zijn afspraken gemaakt over een retransitie, details worden voor zover ze relevant zijn voor het uitvoeren, na gunning met Opdrachtnemer gedeeld.
15	Betreft: Aanbestedingsdocument pg 1	Is Dustin één van de partijen die meedingt in de nieuwe aanbesteding?	Opdrachtgever heeft geen inzage in wie gaat meedingen naar de opdracht. Het gaat hier immers om een Europese openbare procedure, waarbij alle partijen die voldoen aan de gestelde eisen kunnen meedingen naar de opdracht.

16	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0	Kan opdrachtgever nader specificeren welke beheerverantwoordelijkheden (of desgewenst beheeractiviteiten) bij de leverancier worden belegd t.a.v. van de volgende onderdelen binnen de Microsoft Azure-omgeving? - o Azure Databases for PostgreSQL Flexible Server - o Azure Databases for PostgreSQL Single Server - o SQL Databases - o SQL Servers - o Data factory	Van Opdrachtnemer wordt op deze onderdelen beheer verwacht omtrent het aanmaken van databases (omgevingen), upgraden /adviseren van tiers, back-up voorziening en controle, netwerkconfiguratie, failover management en advies omtrent cost management.
17	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.24.9 24.10 Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?	Akkoord, Opdrachtgever zal eerst middels een ingebreke stelling de Opdrachtnemer de gelegenheid bieden de tekortkoming te voldoen.
18	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.20% Opdrachtgever het ermee eens dat dit artikel voor deze aanbesteding niet van toepassing is, aangezien er enkel sprake is van de levering van Derdenprogrammatuur?	Niet akkoord, het is voor Opdrachtgever op voorhand niet te bepalen of een inschrijver Derdenprogrammatuur zal aanbieden met haar inschrijving. Daarnaast kan het zijn dat Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst Derdenprogrammatuur gaat leveren en zal dit artikel van toepassing worden verklaart mits er geen andere afspraken worden gemaakt.
19	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.16.5 sub iii) Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 20 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 163.3 en 16.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?	Niet akkoord, beide partijen dienen zich verder te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van de leverancier. Anders dan dus wel eens wordt geroepen in onderhandelingen is van onbeperkte aansprakelijkheid zeker geen sprake (maar beperkt door de kaders van het BW).
20	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.16.4th aanvulling op vraag 6, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip "schade" wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 16.4 toe te voegen? "Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 16.4 dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. Schade aan programmatuur en apparatuur in eigendom van of in gebruik bij Opdrachtgever, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid, mits dit gebrekkig of niet functioneren, de verminderde betrouwbaarheid of verhoogde storingsgevoeligheid het gevolg is van aan programmatuur en apparatuur toegebrachte schade welke toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. b. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden; c. Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d. De kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere telecommunicatievoorzieningen of het inhuren van derden; e. Kosten, waaronder personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f. Kosten van goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van leegloop van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurde derden; g. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht. Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten."	Niet akkoord, er is volgens de VNG /Gibit in Nederland geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Zie toelichting GIBIT 2023: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.
21	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.16.3 Inschrijver vindt het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis disproportioneel ten opzichte van de contractwaarde en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord.
22	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.16.1% Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade."	Niet akkoord, er is volgens de VNG /Gibit in Nederland geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Zie toelichting GIBIT 2023: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.
23	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art. 10% Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Niet akkoord, de Gegadigde stelt dat uit artikel 10 van de GIBIT 2023 blijkt dat de Opdrachtnemer moet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt. De Aanbestedende dienst begrijpt echter niet waarop de Gegadigde deze conclusie baseert. Artikel 19 van de GIBIT beschrijft namelijk de gevallen van overmacht en de te volgen procedures bij het optreden daarvan.
24	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.9.5 Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijding zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Akkoord.

25	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Art.4.2 sub i) Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Akkoord, Opdrachtgever zal eerst middels een ingebreke stelling de Opdrachtnemer de gelegenheid bieden de tekortkoming te voldoen.
26	Screening	Wanneer ON project en beheer diensten gaat leveren voor overheidsinstanties (waar u onderdeel van uitmaakt) waar ook gesproken wordt over 'essentiële diensten' en 'nationale veiligheid' (1.4 aanbestedingsdocument). Betekend dit dat betrokken medewerkers vanuit ON onderhevig worden gesteld aan screening(s) alvorens werk uitgevoerd kan worden?	Dit kan een mogelijkheid zijn. Voor Opdrachtgever is nog niet duidelijk hoe en welke maatregelen exact gaan gelden bij het vallen onder de 'essentiële diensten' en 'nationale veiligheid'. Vooral nog is wel een verplichting vanuit de BIO/ISO 27001 dat betrokken medewerkers een VOG verklaring hebben. De verklaringen zelf hoeft Opdrachtgever niet terug te zien maar wel dat deze maatregel opgenomen is in de eigen processen van Opdrachtnemer.
27	Rol huidige leveranciers	Wat is nu en in de toekomst de rol van de huidige genoemde leveranciers (Bechtie en Iliionx).	Bechtie is gedurende de looptijd van het contract licentie leverancier. Daarnaast wordt Bechtie periodiek gevraagd onafhankelijk audits uit te voeren. Wanneer het licentiecontract afloopt, wordt deze opnieuw aanbesteed en maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Iliionx is product leverancier van een aantal M365 add-on toepassingen.
28	Inzage krijgen op technische en functionele inrichting	2.3 > DMS > kan ON inzage krijgen op technische en functionele inrichting en omvang van het DMS, de (eventueel geautomatiseerde) metadata opzet? Hierdoor kunnen wij een indicatie krijgen van diepgang bij potentiële beheertaken.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij op het onderdeel M365 optreden als 3e lijns technische support en expertise, ondersteuning bij beveiligingsincidenten en projectcapaciteit bij eventuele M365 gerelateerde projecten. Na definitieve gunning geeft Opdrachtgever inzicht in de technische en functionele inrichting van het DMS. Van Opdrachtnemer wordt geen dagelijkse beheertaken verwacht.
29	Intranet	Er zijn third party webparts actief, wanneer deze afhankelijkheden hebben met ophalen of verwerken van data welke onder het M365/SharePoint beheer van ON komen te vallen willen wij hier graag vooraf inzage in krijgen. Tevens zal dan bij ondersteuning binnen het beheer contract de afhankelijkheidspositie met Iliionx in mee genomen worden.	Third party webparts worden ondersteund door de leverancier (Iliionx).
30	Intune	Hier wordt niet benoemt in hoeverre beheertaken worden verwacht van ON. Kan hier een beschrijving en scope van worden aangeleverd?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij op het onderdeel M365 optreden als 3e lijns technische support en expertise, ondersteuning bij beveiligingsincidenten en projectcapaciteit bij eventuele M365 gerelateerde projecten. Van Opdrachtnemer wordt geen dagelijkse beheertaken verwacht.
31	MS defender	Hier wordt niet benoemt in hoeverre beheertaken worden verwacht van ON. Kan hier een beschrijving en scope van worden aangeleverd?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij op het onderdeel M365 optreden als 3e lijns technische support en expertise, ondersteuning bij beveiligingsincidenten en projectcapaciteit bij eventuele M365 gerelateerde projecten. Van Opdrachtnemer wordt geen dagelijkse beheertaken verwacht.
32	MS Purview	Hier wordt niet benoemt in hoeverre beheertaken worden verwacht van ON. Kan hier een beschrijving en scope van worden aangeleverd? Gezien dit een nog lopende implementatie betreft is de omschrijving van onze betrokkenheid (beheer, innovatie) tijdens en na implementatie des te meer van belang. Graag beschrijving en scope aanleveren.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij op het onderdeel M365 optreden als 3e lijns technische support en expertise, ondersteuning bij beveiligingsincidenten en projectcapaciteit bij eventuele M365 gerelateerde projecten. Na gunning zou het inrichten van Purview onderdeel kunnen worden van het projectportfolio van Opdrachtnemer.
33	MS Exchange	De functionele beschrijving van Exchange/Outlook gebruik heeft sterke overeenkomsten met hoe MS Teams zou moeten worden ingezet. In de markt is de verschuiving dan ook... Minder mailen maar Delen... Heeft uw organisatie ook deze instelling en visie t.b.v. efficiënte en veilige samenwerking? Uw standpunt hierin heeft namelijk impact op systeem en gebruikers ondersteuning.	Dat is correct, Opdrachtgever hanteert ook "niet mailen, maar delen".
34	Software en Licenties	Hier wordt Windows 10 genoemd. Deze versie wordt door Microsoft op korte termijn niet meer ondersteund en druist dan in tegen uw eigen beveiligingsbeleid. Hoeveel is uw organisatie met het uitfasen van Windows 10 machines?	Op dit moment is ongeveer 75% gemigreerd naar Windows 11.
35	Eis 47	Opdrachtnemer voorziet dat 'ondersteuning op locatie' binnen de SLA-Oplooptijd voor P1 van 4 uur niet haalbaar is. Bent u bereid deze eis te herformuleren naar het beschikbaar zijn op locatie of op afstand?	Akkoord, Opdrachtgever herformuleert eis 47 naar "De Opdrachtnemer is in staat om, in overleg met de opdrachtgever, tijdens incidenten op locatie van Opdrachtgever aanwezig te zijn".
36	GIBIT 2023 - artikel 17	Inschrijver kan als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming, gezien de koersgevoeligheid van de informatie, geen mededelingen doen over de specifieke dekking, claims onder verzekeringspolissen of over premiebetaling. Wel kan een verzekeringscertificaat op verzoek gedeeld worden. Kan u bevestigen dat u akkoord bent met het op eerste verzoek aanleveren van een verzekeringscertificaat?	Akkoord conform Aanbestedingsdocument waarin staat vermeld: Beschikt u op het moment van Inschrijving niet over een verzekeringscertificaat? Dan mag u ook een door uw verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring aanleveren. In deze verklaring moet deze maatschappij verklaren dat zij niet u een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid zal afsluiten (volgens de genoemde dekking) als de opdracht aan u gegund wordt. Deze verzekering moet u wel van af de ingangsdatum van de Overeenkomst afsluiten. U voldoet gedurende de gehele contractperiode aan deze verzekerings eis.
37	GIBIT 2023 - artikel 16.5	Inschrijver acht het niet redelijk dat zij onverkort en ongelimiteerd aansprakelijk is voor enige aan de aanbestedende instantie opgelegde boete door een toezichthouder. Bent u bereid deze aansprakelijkheid te limiteren tot "boetes pro rato, voor zover toerekenbaar aan Leverancier"?	Niet akkoord. Niet akkoord, beide partijen dienen zich verder te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van de leverancier. Anders dan dus wel eens wordt groepen in onderhandelings is van onbeperkte aansprakelijkheid zeker geen sprake (maar beperkt door de kaders van het BW).
38	GIBIT 2023 - artikel 16.1	In artikel 16.1 wordt bepaald dat de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, tegenover de andere partij aansprakelijk is voor de door deze aldus geleden en/of te lijden schade. Bent u bereid dit te beperken tot directe schade en aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten?	Niet akkoord, er is volgens de VNG /Gibit in Nederland geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Zie toelichting GIBIT 2023: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming: de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.
39	GIBIT 2023 - artikel 12.1	Bent u bereid om dit aan te passen naar "de op de ICT-prestatie van toepassing zijnde Wet- en regelgeving"? Wij zijn van mening dat het niet aan de leverancier is om te beoordelen of het gebruik van de software nog past binnen de regels die op de afnemer van toepassing zijn. De wet en regelgeving die op het product van toepassing zijn zullen we uiteraard respecteren maar indien sectorspecifieke regels bijvoorbeeld gebruik in de weg staat, dan zijn wij niet in staat dit te beoordelen.	Akoord, wij zijn bereid de garantie zoals bedoeld in art. 12.1 sub v. te koppelen aan het voldoen van de leverancier aan de relevante wet- en regelgeving die op de leverancier van toepassing is.
40	GIBIT 2023 - Artikel 12.1	Bent u bereid dit niet van toepassing te verklaren? Wij vinden een dergelijke garantie in dit geval gezien de te leveren dienst niet passend. Acceptatie maakt onderdeel uit van het proces, dat is het moment dat dient getoetst te worden of het geleverde conform specs is. Beheer zal daarna worden uitgevoerd conform beheercontract, en daarom is ook in die fase deze garantie niet wenselijk.	Niet akkoord, Artikel 12.1 gaat ook over het inzetten van geschikt Personeel wat een wezenlijk onderdeel is van het leveren van de Diensten.
41	GIBIT 2023 - artikel 12.1	Inschrijver kan deze garantie slechts afgeven op de door ons uit te voeren werkzaamheden. Voor Derdenprogramma's zijn ze hiervoor afhankelijk van de leverancier. Kunt u bevestigen dat er voor Derdenprogramma's geen aanvullende garantie wordt gevraagd op de garantie gegeven door de leverancier?	Akkoord, onder voorwaarde dat vooraf helder wordt gespecificeert op welk deel van de garantieafspraken dit van toepassing is. Eventueel toepasselijke (licentie- en onderhouds)voorwaarden dienen op voorhand ter beschikking worden gesteld.

42	GIBIT 2023 - artikel 12.1	U vraagt in artikel 12.1 om een garantie die ongelimiteerd is in tijd. Dit is in onze ogen niet passend voor IT dienstverlening. IT is constant in ontwikkeling. Daarom is in onze ogen een garantie van een maand het maximale dat redelijkerwijs gevraagd kan worden. Let wel, dit betekent niet dat gebreken niet worden hersteld, maar dit maakt onderdeel uit van "normale" onderhoudswerkzaamheden. Bent u bereid om "Leverancier garandeert dat" aan te passen naar "Leverancier garandeert dat op het moment van Acceptatie en voor 30 dagen daarna (...)?"	Nee, de Gibit is van toepassing voor de duur van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer en daarmee niet ongelimiteerd in tijd.
43	GIBIT 2023 - artikel 6.5	Bent u bereid artikel 6.5 niet van toepassing te verklaren? Inschrijver is van mening dat dit artikel niet geheel passend is voor een aanbestedingsprocedure en daarmee strijdig met hetgeen bepaald in artikel 3.5 GIBIT 2023. De scope wordt bepaald door de uitvraag en de beantwoording daarvan.	Niet akkoord, het artikel is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die de leverancier had kunnen of behoren te voorzien. Het artikel probeert in zoverre te voorkomen dat leveranciers die willens en wetens een onvolledig of ondoordacht aanbod doen bij de gunning voordeel halen en later "beloond" worden met meerwerkopdrachten. Het artikel is bovendien alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die voor de Implementatie (en daarmee dus voor het Overeengekomen gebruik) noodzakelijk zijn. Het artikel vormt dus ook zeker geen vrijbrief voor Opdrachtgever om op kosten van Opdrachtnemer allerlei niet aan de Implementatie gerelateerde onderdelen van het Applicatielandschap te laten upgraden, of om verderstrekkende verbeteringen te verlangen dan die noodzakelijk zijn voor de Implementatie.
44	GIBIT 2023 - artikel 6.3	Verwacht u dat wij als onderdeel van ons implementatieplan ook de koppelingen in uw ICT-omgeving bouwt, of is dit iets waarvan wij in het plan moeten vermelden dat wij verwachten dat dit door uw ICT-afdeling of de in de uitvraag genoemde derde-leveranciers wordt uitgevoerd?	Nee, de ICT-omgeving wordt "As is" in beheer genomen. Opdrachtgever is eigenaar van de M365 en Azure omgeving, waardoor alle koppelingen met bijvoorbeeld de meldkamer en data uitwisseling integraties blijven bestaan.
45	GIBIT 2023 - artikel 3.4	Kunt u omschrijven wat u van inschrijvers verwacht in het kader van de risico-analyse die artikel 3.4 GIBIT voorschrijft voor deze aanbesteding en waar in de beantwoording inschrijver geacht wordt hieraan invulling te geven?	Aanbestedingsdocument "Gunningscriteria 2 As is situatie beheren". Maak een risicoanalyse en beschrijf de mitigerende maatregelen voor de overname van het beheer.
46	GIBIT 2023	Voor zover het vereist is om software door te leveren, geldt dat op die software de licentievoorwaarden van de software-leverancier van toepassing zijn. Inschrijver zal u bij de inschrijving informeren over welke software van derde-leveranciers vereist is. Kunt u accepteren dat de licentievoorwaarden van de softwareleverancier onverkort van toepassing worden verklaard? Kunt u verder bevestigen dat artikel 2.5.i GIBIT met zich meebrengt dat de aansprakelijkheid van inschrijver voor schade ontstaan door Derdenprogrammatuur beperkt wordt tot hetgeen succesvol verhaald kan worden op de leverancier van de Derdenprogrammatuur?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat eventuele licentiekosten onderdeel zijn van de M365 technisch support en Azure Cloud Beheerdienst kosten, zoals vermeld in het prijzenblad. Opdrachtgever is niet akkoord, Artikel 2.5.i GIBIT blijft gehandhaaft.
47	Regievoering	VRMWB geeft aan zelf regie te willen voeren. Zijn jullie bereid om managed dienstverlening van Opdrachtnemer in te zetten?	Niet akkoord.
48	Prijzenblad	U geeft aan dat er een transitie plaatsvindt van de zittende partij naar Opdrachtnemer. De zittende partij (Dustin) staat echter vrij om zich in te schrijven op deze aanbesteding, alleen of in samenwerking met derden. Hoe heeft u hier rekening mee gehouden in het prijzenblad bij het onderdeel implementatiekosten?	Het is voor elke Gegadigde mogelijk een inschrijving te doen op basis van dezelfde aanbestedingsdocumenten.
49	Eis 43-48 (SLA)	De opdrachtgever vraagt voor Microsoft 365 technisch support (IT-ondersteuning complexe vraagstukken) oftewel dertielijnssupport voor Microsoft 365, alsmede projectcapaciteit op afroep zoals beschreven in paragraaf 1.3 van het Aanbestedingsdocument. Inschrijver vindt deze onderdelen van de aanbesteding lastig te relateren aan de eisen omtrent SLA in het Programma van Eisen, mede onderbouwd door de eisen 9 tot en met 12 in het Programma van Eisen. Kunt u bevestigen dat eisen 43 tot en met 48 alleen betrekking hebben op het onderdeel 'Beheer Azure Cloud'?	De eisen 43 t/m 48 hebben betrekking op zowel M365 als Azure Cloud. Opdrachtgever heeft de oplofstijden van de SLA aangepast, waarbij de oplofstijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplofstijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46 en 47.
50	Eis 6	Op welke wijze wordt de transitiefase gecontracteerd? Deze wordt al voorafgaand aan 1 juli 2025 uitgevoerd.	De opdrachtnemer kan starten met voorbereidende werkzaamheden t.b.v de transitiefase vanaf 01 mei 2025. De werkelijk gemaakte uren van de transitieperiode kunnen gefactureerd worden na afronding transitie vóór 1 juli 2025. De transitieperiode wordt in de conceptovereenkomst beschreven.
51	Eis 5	Wij zien hier geen eis aan de inschrijver waarop we kunnen aangeven of we voldoen of niet. Kunt u deze eis verwijderen uit het Programma van Eisen of herformuleren indien met deze eis een inspanning of actie van de inschrijver wordt verwacht?	Eis 5 komt te vervallen en is aangepast naar algemene informatie m.b.t. implementatie.
52	Servicedesk	Op welke wijze wordt de rol van de skilled servicedesk ingevuld vanaf 1 juli 2025, wanneer het contract met de huidige leverancier is afgelopen? Wat is hierin de rol van de Opdrachtnemer?	In de nieuwe situatie, vanaf 01-07-2025 gaat Opdrachtgever zelf 1e en 2e lijns gebruikersondersteuning in huis organiseren.
53	Monitoringrapportage	Wat zijn de verwachtingen naar Opdrachtnemer op gebied van monitoringrapportage?	1. Prestatiemonitoring CPU- en Geheugengebruik: Rapporten die het gebruik van CPU en geheugen per virtuele machine of dienst weergeven, helpen bij het identificeren van knelpunten en het optimaliseren van resources. Netwerkprestaties: Rapporten over netwerkverkeer, latentie en doorvoer om de netwerkprestaties te monitoren en problemen zoals vertragingen of pakketverlies te identificeren. Opslaggebruik: Informatie over de opslagcapaciteit en het gebruik ervan, inclusief trends en voorspellingen voor toekomstige behoeften. 2. Beveiligingsmonitoring Inbraakdetectie: Rapporten over verdachte activiteiten en mogelijke inbraakpogingen, inclusief details over de bron en aard van de dreiging. Patchbeheer: Statusrapporten over de toepassing van beveiligingspatches en updates op alle systemen en applicaties. Toegangsbeheer: Overzichten van gebruikersactiviteiten en toegangsverzoeken, inclusief mislukte inlogpogingen en wijzigingen in toegangsrechten. 3. Nalevingsrapportages Auditslogs: Gedetailleerde logs van alle systeem- en gebruikersactiviteiten, die helpen bij het voldoen aan wettelijke en regelgevende vereisten. Compliance Checks: Rapporten die de naleving van specifieke normen en regelgeving (zoals GDPR, ISO 27001) evalueren en eventuele afwijkingen identificeren. Configuratiebeheer: Overzichten van de huidige configuraties van systemen en applicaties, inclusief wijzigingen en afwijkingen van de standaardconfiguraties. 4. Capaciteitsplanning Resource Utilization Trends: Rapporten die trends in het gebruik van resources over tijd weergeven, helpen bij het plannen van toekomstige capaciteitsbehoeften. Forecasting Reports: Voorspellingen van toekomstige resourcebehoeften op basis van historische data en verwachte groei. 5. Kostenbeheer Kostenoverzichten: Gedetailleerde rapporten over de kosten van de gebruikte Azure-diensten, inclusief kosten per dienst, afdeling of project. Budgetbewaking: Rapporten die de uitgaven vergelijken met het budget en waarschuwingen geven bij overschrijdingen.
54	Documentatie	Kunt u aangeven in welke mate er documentatie aanwezig is? Of waar er een gebrek is aan documentatie?	De latende partij stelt alle documentatie over de inrichting van de ICT-omgeving van Opdrachtgever beschikbaar.
55	Oplofstijden	U beschrijft de gewenste oplofstijden. De benodigde duur om een incident op te lossen is afhankelijk van de oorzaak en oplossing van het desbetreffende incident. Gebruikelijk is om te reactietijden overeen te komen ipv oplofstijden. Gaat u akkoord om oplofstijden te vervangen door reactietijden?	Nee, niet akkoord. Opdrachtgever heeft de oplofstijden van de SLA aangepast, waarbij de oplofstijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplofstijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46 en 47.
56	Huidige omgeving	Voldoet de huidige omgeving aan wet- en regelgeving, alsmede aan security- en compliancy-richtlijnen?	In verband met informatiebeveiliging kan Opdrachtgever geen antwoord geven op specifieke beveiligingsmaatregelen.
57	Contact met leveranciers	Wat zijn de verwachtingen over contact met leveranciers? Wordt de opdrachtnemer coördinerend of blijft de opdrachtgever dit doen?	Opdrachtgever zal regie en coördinatie voeren op contacten met leveranciers. Waar mogelijk veelvuldig en/of langdurig samenwerking van kracht is zal een Multi Supplier DAP worden opgesteld.
58	Scope beheer	Wat is de verwachte beheerscope van de opdrachtnemer? Hooft bijvoorbeeld technisch applicatiebeheer hier ook bij, zoals het installeren van software op VM's of het publiceren van een website op een app service?	De beheerscope is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Opdrachtnemer heeft geen beheerscope omtrent het installeren van software op een VM of het publiceren van een website op een app service.

59	Workload designs	Zijn er workload designs beschikbaar?	Opdrachtgever beschikt over beperkte technische designs.
60	VM's	Welke operating systems en bijbehorende versies zijn er in gebruik op de VM's?	Opdrachtgever heeft op dit moment 14 virtuele machines in gebruik (13x Windows, 1x Linux). Wat betreft Windows VM's zijn het 4x Server 2016 DC, 8x Server 2019 DC, 1x Server 2022 DC.
61	SQL	Zijn de SQL-resources Azure PaaS SQL of zijn dit IaaS-gebaseerde SQL-servers en databases?	Opdrachtgever maakt gebruik van Azure PaaS SQL.
62	ISO certificering	Naar welke specifieke ISO-normering wordt verwezen of gevraagd? (2013/2022 framework)	Opdrachtgever verwijst niet naar een specifiek framework, beide versies voldoen en kunnen door Opdrachtgever vertaald worden.
63	Workloads MS Azure	Welke informatie omtrent de workloads in MS Azure kan de opdrachtgever voorafgaand aan het project verstrekken om de scope van de migratie te verduidelijken?	Opdrachtgever zal voorafgaand aan het project alle beschikbare informatie delen met Opdrachtnemer.
64	Windows 10	Hoe kijkt VRMWB naar de inzet en lifecycle van Windows 10? Is er al een (geplande) migratie of project hiervoor?	Opdrachtgever heeft de migratie naar Windows 11 al ingezet, verdeling is op dit moment 25% Windows 10 en 75% Windows 11.
65	Exchange-omgeving	Het lijkt erop dat er nog een aparte Exchange-omgeving is buiten MS-Cloud. Is dit correct? Zo ja, kunt u hier meer context over geven?	Onjuist, Opdrachtgever heeft geen exchange omgeving buiten MS-Cloud.
66	Re-transitie	Welke afspraken zijn er met Dustin gemaakt over de re-transitie en hoe ziet dit eruit op gebied van tijdslijnen en verantwoordelijkheden voor latende leverancier en nieuwe leverancier?	De latende partij heeft het re-transitiedocument / exitplan de afgelopen periode geactualiseerd, en een projectmanager en lead engineer toegewezen. In het projectplan is een activiteitenplanning opgenomen. Vanwege de multi sourcingsstrategie van Opdrachtgever worden niet alle onderdelen van de dienstverlening van de latende partij, overgeheveld naar Opdrachtnemer. Denk hierbij bijvoorbeeld aan connectiviteit en gebruikersondersteuning, waarbij connectiviteit door Fortinet ingevuld gaat worden, en Opdrachtgever zelf verantwoordelijk wordt voor 1e en 2e lijns gebruikersondersteuning. Na de definitieve gunning wordt op basis van de implementatiestrategie, zoals Opdrachtnemer beschrijft onder gunningscriterium 2, een gezamenlijke kick-off georganiseerd en de definitieve planning afgestemd. Het uitgangspunt is dat de TD in regie is bij het exitplan. Ten tijde van de retransitie ligt de verantwoordelijkheid voor het operationele support en beheer bij de latende partij (Dustin). Dat wil zeggen dat Dustin verantwoordelijk is voor het aannemen en behandelen van incidenten alsmede het uitvoeren en coördineren van onoverkomelijke changes.
67	Implementatiekosten	Kunt u verduidelijken wat de implementatiekosten voor MS365, WAF/CAF inhouden en hoe u tot het plafondbedrag van 80.000 euro bent gekomen?	Activiteiten omvatten kennis-, en sleuteloverdracht van "as is" inrichtingsprincipes naar de juiste handvatten om (op basis van WAF CAF) cloud en workloads optimaal te ontwerpen en uit te rollen. Het bedrag is gebaseerd op een eerder uitgevoerde marktverkenning.
68	Re-transitie	Kunt u een toelichting geven op de scope van Project 4 - Re-transitie Dustin?	De scope van de re-transitie voor deze aanbesteding is gericht op Beheer Azure en technisch support op Microsoft 365. Vanwege de multi sourcingsstrategie van Opdrachtgever worden niet alle onderdelen van de dienstverlening van de latende partij, overgeheveld naar Opdrachtnemer. Denk hierbij bijvoorbeeld aan connectiviteit en gebruikersondersteuning, waarbij connectiviteit door Fortinet ingevuld gaat worden, en Opdrachtgever zelf verantwoordelijk wordt voor 1e en 2e lijns gebruikersondersteuning.
69	Gebruikerstevredenheid	In de leidraad wordt niet vermeld hoe de gebruikerstevredenheid wordt gemeten. Kunt u aangeven hoe dit wordt gemeten en wat uw verwachtingen zijn richting de Opdrachtnemer?	Gebruikerstevredenheid wordt op dit moment beperkt en ad hoc gemeten. In de scope van de aanbesteding is het meten van gebruikerstevredenheid geen onderdeel van deze aanbesteding.
70	GIBIT - Artikel 29 - informatiebeveiliging	Inschrijver realiseert zich dat het voor de VRMWB erg belangrijk is om aan de geldende wetgeving (o.a. de BIO richtlijn) te voldoen. Er zijn leveranciers die het beheer of de projectwerkzaamheden buiten de Europese Economische Unie (laten) uitvoeren. Kan de VRMWB bevestigen dat het beheer en de project werkzaamheden van M365 en Azure vanuit Nederland uitgevoerd dient te worden om te blijven voldoen aan de geldende wet- en regelgeving?	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal en dat Opdrachtgever geografisch zo gevestigd is dat het mogelijk is om tijdens incidenten ondersteuning op locatie te kunnen verzorgen.
71	Gunningscriterium 2: "As-Is" situatie beheren	Hoe worden de resultaten per rol (engineer en consultant) geëvalueerd en hoe zorgt de opdrachtgever ervoor dat beide functies hun maximale waarde toevoegen binnen de afgesproken urencap?	Er is een ommissie in Formulier 4 Prijsopgave. Er is alleen sprake van Inhuur Consultant. Er is een functiebeschrijving als bijlage in het aanbestedingsdocument toegevoegd wat VRMWB verwacht van een consultant die op afroep wordt betrokken. Bij de Nota van Inlichtingen 1 wordt een aangepast Formulier 4 Prijsopgave na Nv1 toegevoegd.
72	Gunningscriterium 2: "As-Is" situatie beheren	Hoe wordt de demarcatie ingericht voor extra projectwerkzaamheden buiten het reguliere beheer? Is hiervoor een aparte afrekening toegestaan, of moet dit binnen de jaarlijkse plafonds worden opgenomen?	De aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet in relatie tot gunningscriteria 2. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze op basis van ervaring en kennis invulling geeft aan de gunningscriteria.
73	Gunningscriterium 2: "As-Is" situatie beheren	Wordt verwacht dat optimalisatieprojecten direct worden gestart na de transitieperiode, of wil VRMWB eerst een stabilisatiefase voordat verdere verbeteringen worden doorgevoerd?	Zie eis 15.
74	Gunningscriterium 2: "As-Is" situatie beheren	Hoe uitgebreid moet de risicoanalyse zijn voor de overname van de "As-Is" situatie? Zijn er specifieke tools of methodologieën die VRMWB hiervoor aanbeveelt?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze op basis van ervaring en kennis invulling geeft aan de gunningscriteria.
75	Gunningscriterium 1: Implementatie WAF/CAF	Hoe ziet VRMWB de rol van de opdrachtnemer in het onderhoud van Infra as Code na implementatie? Verwachten jullie dat updates en uitbreidingen autonoom door de opdrachtnemer worden doorgevoerd, of in samenspraak met interne teams?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze op basis van ervaring en kennis invulling geeft aan de gunningscriteria.
76	Gunningscriterium 1: Implementatie WAF/CAF	Welke flexibiliteit verwacht VRMWB in de planning van de WAF/CAF-implementatie? Zijn er bepaalde afhankelijkheden (zoals interne goedkeuringen) die voorafgaand aan de oplevering moeten worden afgestemd?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze op basis van ervaring en kennis invulling geeft aan de gunningscriteria.
77	Gunningscriterium 1: Implementatie WAF/CAF	Welke specifieke aspecten van het Well-Architected Framework en Cloud Adoption Framework zijn prioriteit voor VRMWB tijdens de transitie? Moet de focus liggen op security, kostenoptimalisatie, of schaalbaarheid?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze op basis van ervaring en kennis invulling geeft aan de gunningscriteria.
78	Formulier 4 prijsopgave - engineer / consultant	Kan de opdrachtgever aangeven hoe zij onderscheid maakt tussen de rollen van een engineer (operationele werkzaamheden) en een consultant (adviserende werkzaamheden) binnen dit project? Hoe worden de verantwoordelijkheden en bijbehorende werkzaamheden van beide functies gedefinieerd, en wat zijn de specifieke verwachtingen ten aanzien van hun inzet binnen de uren cap van 500 uur?	Er is een ommissie in Formulier 4 Prijsopgave. Er is alleen sprake van Inhuur Consultant. Er is een functiebeschrijving als bijlage in het aanbestedingsdocument toegevoegd wat VRMWB verwacht van een consultant die op afroep wordt betrokken. Bij de Nota van Inlichtingen 1 wordt een aangepast Formulier 4 Prijsopgave na Nv1 toegevoegd.
79	GIBIT - artikel 26.8	Ik begrijp dat u helderheid wilt over de voorwaarden van contractverlengingen. Het lijkt erop dat dit artikel betrekking heeft op een tijdelijke verlenging van de overeenkomst, bijvoorbeeld in afwachting van de uitkomst van een Europese aanbestedingsprocedure. Voor de inschrijver is het cruciaal om te weten dat verlengingen schriftelijk moeten worden vastgelegd en dat de oude mantel van toepassing blijft, met de mogelijkheid om nieuwe afspraken op te nemen. Dit biedt niet alleen zekerheid voor de inschrijver, maar voorkomt ook eventuele misverstanden over de voorwaarden waaronder de samenwerking wordt voortgezet. Het belang van deze duidelijkheid reikt verder dan alleen de inschrijver; andere partijen kunnen ook te maken krijgen met vergelijkbare situaties, waarbij een duidelijke regeling over verlengingen essentieel is voor het behoud van transparantie en een gelijke behandeling van alle betrokken partijen. Bovendien is het essentieel dat deze afspraken in overeenstemming zijn met de basisbeginselen van aanbestedingen, zoals objectiviteit en transparantie, zodat alle partijen zich aan dezelfde spelregels houden. Zou u kunnen bevestigen of dit artikel inderdaad betrekking heeft op een tijdelijke verlenging in afwachting van bijvoorbeeld de uitkomst van een Europese aanbestedingsprocedure?	Artikel 26 beschrijft diverse situaties waarbij de opdrachtgever de ICT-prestatie niet langer gebruikt en wat er in dat geval dient te gebeuren voor een soepele overstap. In het bijzonder verwijst artikel 26.8 naar de mogelijkheid van overdracht van de ICT-prestatie aan een gemeenschappelijke regeling of andere publieke entiteit. Dit artikel geldt als aanvulling op artikel 24.4, dat een grond biedt om de overeenkomst op te zeggen. Artikel 26.8 biedt daarentegen een grond om de overeenkomst over te dragen. Bij overdracht zullen allerlei werkzaamheden moeten worden verricht, en daarom is de bepaling in artikel 26 opgenomen. Dit maakt dat het exit-plan van artikel 26.1 van toepassing is op deze werkzaamheden. Het doet is om een soepele overgang te waarborgen en te voorkomen dat de opdrachtgever tijdelijk zonder systeem komt te zitten. Het is essentieel dat verlengingen schriftelijk worden vastgelegd en dat de voorwaarden van de oorspronkelijke overeenkomst van toepassing blijven, met de mogelijkheid om nieuwe afspraken op te nemen. Dit biedt zekerheid voor alle betrokken partijen en voorkomt misverstanden over de voorwaarden waaronder de samenwerking wordt voortgezet.

80	GIBIT - artikel 24.11 lid 11 sub v	Ik begrijp dat u de kwaliteit en continuïteit van de geleverde diensten hoog in het vaandel heeft staan. De mogelijkheid om een overeenkomst te ontbinden op basis van een verandering van zeggenschap lijkt in dit geval niet gerechtvaardigd, aangezien dergelijke veranderingen doorgaans geen directe invloed hebben op de werkzaamheden die door de inschrijver worden geleverd. Voor de inschrijver is het belangrijk om te weten dat operationele continuïteit niet in gevaar komt door een verandering van zeggenschap. Dit kan ook een zorg zijn voor andere inschrijvers die betrokken zijn bij het project, omdat het hen kan ontmoedigen om deel te nemen aan overeenkomsten met zulke rigide voorwaarden. Het waarborgen van stabiliteit is niet alleen in het belang van de inschrijver, maar ook van de opdrachtgever, die afhankelijk is van een betrouwbare en constante dienstverlening. Bovendien sluit het handhaven van deze ontbindingsgrond andere belangrijke beginselen van aanbestedingen uit, zoals objectiviteit en proportionaliteit. Deze principes zorgen ervoor dat alle partijen eerlijk en gelijk behandeld worden. Zou het mogelijk zijn om dit artikel uit te sluiten, aangezien een verandering van zeggenschap geen invloed hoeft te hebben op het leveren van de afgesproken diensten?	Niet akkoord, in de Artikelen 24.9-24.13 zijn de verschillende ontbindingsgronden nader uitgewerkt. Naast de wettelijke gronden voor ontbinding, zijn hier ook de gebruikelijke gronden (zoals faillissement leverancier) aan toegevoegd. Verder is voorzien in ontbinding bij een vernietiging van een overeenkomst op grond van de Aanbestedingswet en bij langdurige overmacht. Nieuwe ontbindingsgronden zijn het schenden van sanctiewetgeving en facultatieve uitsluitingsgronden in de zin van de Aanbestedingswet. Daarnaast is toegevoegd dat de overeenkomst ontbonden kan worden indien het voortzetten ervan in strijd komt met grondrechten en de rechtsstaat. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de Agenda Digitale Grondrechten en aan de uitgangspunten van MVO. Om willekeur en rechtsonzekerheid ten aanzien van de laatste ontbindingsgrond te voorkomen, ligt de bewijslast dat voortzetting van de overeenkomst onaanvaardbaar zou zijn bij de gemeente. Deze ontbindingsgrond is slechts bedoeld voor de meest extreme gevallen. Het gaat hier stuk voor stuk om situaties waarbij het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd om de Overeenkomst voort te zetten. Uiteraard is het bij inroepen van al deze ontbindingsgronden aan Opdrachtgever om te bewijzen dat deze gronden zich daadwerkelijk voordoen. Opdrachtgevers die zich ten onrechte op ontbinding beroepen zijn bovendien aansprakelijk jegens de Leverancier. Van de door sommige Leveranciers gevreesde "gemakkelijke escape" is dan ook bepaald geen sprake. In alle gevallen is rondom ontbinding niet afgeweken van het wettelijk uitgangspunt dat in beginsel ongedaanmaking van geleverde prestaties plaatsvindt (waaronder terugbetaling van betaalde vergoedingen). Dat is gedaan omdat diezelfde wet ook als uitgangspunt kent dat voor zover de geleverde prestaties van waarde zijn geweest, de vergoeding ter hoogte van die waarde verschuldigd blijft. De wet is zodoende al (zeer) genuanceerd. Zo zal het bijvoorbeeld bij ontbinding wegens faillissement van de leverancier bepaald niet voor de hand liggen om ook vergoedingen uit het verleden terugbetaald te krijgen, nu daar immers prestaties tegenover hebben gestaan die van waarde zullen zijn geweest. Verder is ook niet afgeweken van het normale wettelijke uitgangspunt dat ontbinding niet mogelijk is bij schuldeisersverzuim aan de zijde van Opdrachtgever.
81	GIBIT - artikel 24.11	Ik begrijp dat u het belangrijk vindt om een redelijke termijn te hanteren voor de ontbinding van de overeenkomst. De termijn van 12 maanden is voor de inschrijver erg lang en lijkt niet in verhouding te staan tot de aard van de werkzaamheden. Een dergelijke lange termijn kan de voortzetting van de werkzaamheden bemoeilijken en de inschrijver belemmeren om adequaat te reageren op veranderingen in de markt of in de eigen bedrijfsvoering. Een kortere termijn, bijvoorbeeld van 3 maanden, zou niet alleen de flexibiliteit voor de inschrijver vergroten, maar ook in het belang van de opdrachtgever zijn. Het stelt de opdrachtgever in staat om sneller in te spelen op de prestaties en de samenwerking met de inschrijver. Daarnaast is het niet proportioneel om de inschrijver geen wederzijds recht op ontbinding te geven. Dit kan gezien worden als een schending van de beginselen van gelijke behandeling en proportionaliteit, die essentieel zijn voor een eerlijke samenwerking. Zou het mogelijk zijn om dit artikel wederzijds te maken en de ontbindingstermijn in te korten tot 3 maanden? Als u het hier niet mee eens bent, horen wij graag een alternatief voorstel van u.	Akkoord met wederkerigheid, echter de termijn van ontbinding kan niet korter worden. Na een ontbinding heeft Aanbestedende dienst tenminste 12 maanden nodig om middels een nieuwe Europese aanbesteding een nieuwe overeenkomst met andere partij af te sluiten, de opzegtermijn wordt daarom 12 maanden.
82	GIBIT - artikel 24.2	"Ik begrijp dat u bezorgd bent over de opzegtermijn in de overeenkomst en dat deze als onredelijk lang wordt ervaren. Voor de inschrijver is het belangrijk dat de opzegtermijn in verhouding staat tot de lengte van de overeenkomsten. Een onredelijke termijn kan een risico vormen voor de inschrijver, omdat dit niet proportioneel is en mogelijk in strijd met de Gids Proportionaliteit. Het belang van een eerlijke en evenwichtige opzegtermijn gaat verder dan alleen de inschrijver; andere partijen die betrokken zijn bij soortgelijke overeenkomsten kunnen ook worden benadeeld door onevenredig lange termijnen. Dit sluit aan bij de basisbeginselen van aanbestedingen, zoals gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. Een wederzijds evenwichtige opzegtermijn draagt bij aan een gezonde samenwerking en een transparante relatie tussen de partijen. Zou het mogelijk zijn om de opzegtermijn aan te passen zodat deze wederzijds wordt voor beide partijen? Mocht dat niet haalbaar zijn, dan ontvangen wij graag een alternatief voorstel van u."	Niet akkoord, de GIBIT blijft op dit punt gehandhaafd. In artikel 24.2 is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd in beginsel niet tussentijds kunnen worden opgezegd en dat overeenkomsten voor onbepaalde tijd in beginsel altijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van de vermelde opzegtermijnen. De bepaling houdt verband met het bepaalde in artikel 7:408 BW.
83	GIBIT 23.1	Ik begrijp dat u het belangrijk vindt dat er duidelijkheid is over de vervanging van personeel. Voor de inschrijver is het cruciaal dat wanneer de opdrachtgever vervanging van personeel verlangt, dit schriftelijk wordt meegedeeld met een toelichting op de reden. Dit helpt de inschrijver om gericht en effectief op zoek te gaan naar een passende vervanger die voldoet aan de specifieke wensen en eisen van de opdrachtgever. Het belang van deze schriftelijke communicatie gaat verder dan alleen de inschrijver. Andere inschrijvers kunnen ook met vergelijkbare situaties worden geconfronteerd. Door deze procedure vast te leggen, wordt de samenwerking tussen alle partijen verbeterd en wordt ervoor gezorgd dat er een transparante en doelgerichte aanpak is voor het vinden van vervangend personeel. Dit sluit aan bij de basisbeginselen van aanbestedingen, zoals objectiviteit, gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. Zou het mogelijk zijn om in de mantel op te nemen dat wanneer de opdrachtgever vervanging van personeel verlangt, er een schriftelijke melding van wordt gemaakt met de reden hiervoor toegelicht? Dit zou zowel de opdrachtgever als de inschrijver helpen om beter samen te werken en ervoor te zorgen dat de vervanging aan de verwachtingen voldoet.	Akkoord.
84	GIBIT - artikel 19.3	"Ik begrijp dat u met dit artikel wilt waarborgen dat er een duidelijke regeling is voor schadevergoeding. Voor de inschrijver is het echter van essentieel belang dat de schadevergoeding beperkt blijft tot directe schade. Het risico van vergoeding voor indirecte of gevolgschade kan de financiële positie van de inschrijver onaanvaardbaar belasten. Dit kan zelfs leiden tot situaties waarin de inschrijver niet kan voldoen aan zijn verplichtingen, wat de samenwerking in gevaar zou kunnen brengen. Het belang van deze beperking strekt zich uit tot andere inschrijvers die mogelijk vergelijkbare risico's ondervinden. Door de schadevergoeding te beperken tot directe schade, bevorderen we een eerlijke en transparante samenwerking die het vertrouwen tussen alle partijen versterkt. Dit is ook in lijn met de basisbeginselen van aanbestedingen, waaronder objectiviteit, gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. Zou u ermee akkoord gaan om de in dit artikel genoemde schade te vervangen door 'directe' schade, zodat we onredelijke risico's kunnen vermijden en een solide basis voor samenwerking kunnen creëren?"	Niet akkoord, er is volgens de VNG /Gibit in Nederland geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Zie toelichting GIBIT 2023: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.

85	GIBIT - artikel 16.4	In artikel 16.4 van de GIBIT-voorwaarden lijkt te zijn bepaald dat de aansprakelijkheid van de inschrijver beperkt is tot directe schade. Voor de inschrijver is het echter van essentieel belang dat deze aansprakelijkheidsbeperking niet verder wordt uitgebreid dan nodig is. Een uitbreiding kan namelijk leiden tot significante financiële risico's buiten de controle van de inschrijver, waardoor er mogelijk hoge schadeclaims ontstaan die een bedreiging kunnen vormen voor de financiële stabiliteit en continuïteit van de onderneming. Kunt u bevestigen dat deze beperking alleen betrekking heeft op directe schade en dat hiermee geen aansprakelijkheid wordt geïmpleceerd voor indirecte schade, gevolgschade of schade door derden? Daarnaast willen wij graag verduidelijking over de specifieke situaties waarin de inschrijver wel of niet aansprakelijk kan worden gesteld onder dit artikel, zodat er geen misverstanden ontstaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Verder willen wij benadrukken dat een heldere aansprakelijkheidsregeling niet alleen in het belang is van de inschrijver, maar ook van andere partijen die deelnemen aan de aanbesteding. Een evenwichtige en transparante regeling zal bijdragen aan een eerlijke samenwerking en vertrouwen tussen alle betrokken partijen, conform de aanbestedingsbeginselen van objectiviteit, gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. Kunt u in dat licht meer toelichting geven over de omvang en de reikwijdte van de aansprakelijkheidsbeperking in artikel 16.4?	Niet akkoord, er is volgens de VNG /Gibit in Nederland geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Zie toelichting GIBIT 2023: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.
86	GIBIT - artikel 11.5	"Ik begrijp dat u met dit artikel wil voorkomen dat er verwarring ontstaat over de facturering. Inschrijver factureert altijd vooraf en het is voor ons als inschrijver belangrijk dat we hierover duidelijke afspraken maken. Dit zorgt ervoor dat we onze financiële planning kunnen optimaliseren en dat er geen misverstanden ontstaan over betalingen. Bovendien is het in uw belang om ervoor te zorgen dat alle partijen duidelijk weten wat er verwacht wordt, wat de objectiviteit en transparantie bevordert. Door deze afspraken in de mantel vast te leggen, kunnen we ook andere inschrijvers helpen om soortgelijke problemen te vermijden. Zou het mogelijk zijn om de afspraken rondom de voorafgaande facturering expliciet in de mantelovereenkomst op te nemen? Dit zal de samenwerking vergemakkelijken en zorgen voor een efficiënte afhandeling van de financiële aspecten.	Afspraken over facturatie zijn onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtgever wenst vast te houden aan maandelijkse betaling achteraf.
87	GIBIT 13.4	Ik begrijp dat u met dit artikel wilt waarborgen dat onderhoud tijdig en efficiënt wordt uitgevoerd. Voor inschrijver is het echter van groot belang om duidelijkheid te hebben over de specifieke termijnen waarop onderhoud kan plaatsvinden. Aangezien deze termijn per ICT-prestatie kan verschillen, is het essentieel dat we hierover heldere afspraken maken. Dit probleem is niet alleen van belang voor inschrijver, maar ook voor andere inschrijvers. Zij willen eveneens inzicht in de onderhoudsvoorwaarden en -termijnen, zodat zij hun diensten optimaal kunnen inrichten. Bovendien is het in uw belang om samen te werken met een partner die betrouwbaar en voorspelbaar is in zijn onderhoudsactiviteiten, wat bijdraagt aan een stabiele en succesvolle samenwerking. Vanuit het algemeen belang is het cruciaal dat alle partijen, waaronder de Gemeente, kunnen rekenen op consistente en transparante afspraken. Dit is in lijn met de basisbeginselen van objectiviteit, gelijke behandeling en transparantie, die ervoor zorgen dat alle inschrijvers gelijk worden behandeld en dat de samenwerking eerlijk en voorspelbaar is. Zou het mogelijk zijn om in de mantel afspraken op te nemen over de termijn waarop inschrijver het onderhoud pleegt, zodat zowel inschrijver als de Gemeente en andere betrokken partijen duidelijke verwachtingen hebben en kunnen anticiperen op de dienstverlening?	Aanbestedende dienst is geen gemeente. Artikel 13.4 gaat over Algoritmische toepassingen. Het is Aanbestedende dienst niet duidelijk wat gegadigde bedoeld.
88	GIBIT - artikel 6.3	"Ik begrijp dat u met de eisen in dit artikel wilt voorkomen dat er onduidelijkheid is over de implementatie. Voor ons als inschrijver is het belangrijk dat we kunnen voldoen aan deze eisen zonder onnodige complicaties. Het is niet alleen in ons belang, maar ook in het belang van de gemeente om een partner te hebben die in staat is om adequaat te implementeren, wat bijdraagt aan een efficiënte samenwerking. Dit is ook van belang voor de objectiviteit, gelijke behandeling en transparantie in het proces. Zou u kunnen bevestigen dat het voor ons mogelijk is om met ons eigen implementatieplan aan de eisen te voldoen, of zou u een alternatieve benadering kunnen voorstellen die ons helpt om aan deze eisen te voldoen?	Nee. Het is door Opdrachtgever niet te bepalen of uw eigen implementatieplan voldoet aan de verwachtingen van Opdrachtgever. Een implementatieplan dient tenminste de onderdelen te bevatten zoals opgenomen in het artikel.

89	GIBIT - artikel 6.1	"Het is begrijpelijk dat u wilt voorkomen dat er overeenkomsten worden gesloten voor prestaties die niet kunnen worden geïmplementeerd. Ik begrijp dat u wellicht bezorgd bent over de situatie waarin de prestatie niet kan worden geïmplementeerd en dat dit kan leiden tot onduidelijkheid of conflicten. In dat geval zou het ook voor ons als opdrachtnemer niet mogelijk zijn om deze prestatie te implementeren. Is het daarom mogelijk om dit artikel te verduidelijken of zelfs uit te sluiten?"	De GIBIT gaat ervan uit dat de leverancier de implementatie verzorgt. De implementatie is daarbij bewust ruim gedefinieerd (zie artikel 1) en gaat uit van het beheerst en projectmatig inrichten en in gebruik nemen van de ICT Prestatie in de organisatie en het inpassen ervan binnen de bestaande informatievoorziening. Dit laatste uiteraard binnen de kaders van het Overeengekomen gebruik. De implementatie leidt dus niet tot wijzigingen van de gemaakte afspraken over de te leveren functionaliteit. Het maakt hierbij – in abstracto – niet uit of sprake is van de implementatie van een on-premise of een SaaS-prestatie. In beide gevallen zullen immers – in meer of mindere mate – stappen moeten worden gezet om tot ingebruikname van de ICT Prestatie te (kunnen) komen. De aard van de implementatiewerkzaamheden zal uiteraard wel verschillen. In artikel 6 komt het vroegtijdig adresseren van risico's aan de orde. Artikel 6.1 bepaalt dat de implementatie overeenkomstig het implementatieplan plaatsvindt en artikel 6.2 bepaalt dat het opstellen van een dergelijk plan altijd verlangd kan worden. Artikel 6.3 geeft bovendien aan welke onderwerpen in een dergelijk plan opgenomen moeten worden. Het idee is dat het in belang van beide partijen is vooraf – en niet pas gaandeweg het project – goed na te denken over al datgene dat noodzakelijk is om de implementatie tot een succes te maken. Overigens zullen in de praktijk niet alle in het artikel 6.3 genoemde onderwerpen voor ieder project van belang zijn. Om die reden staat tussen haakjes vermeld "steeds voor zover van toepassing". Artikel 6.4 geeft een regeling over de afhankelijkheid van derde partijen bij de ketentesten en bepaalt dat de regelingen over het tijdig betrekken van derde partijen van overeenkomstige toepassing voor de gehele implementatie. In artikel 6.5 komt de in artikel 3 en 4 bedoelde risicoanalyse terug. Hierin is opgenomen dat aanpassingen aan het Applicatielandschap van Opdrachtgever die noodzakelijk zijn maar vooraf niet-voorzien waren, doch gelet op de zorgplicht van leverancier achteraf wel voorzienbaar waren geweest, voor rekening van de leverancier komen. Het artikel vormt in zoverre de "proof of the pudding" van (de kwaliteit van) de eerdergenoemde risicoanalyse ten aanzien van de inpasbaarheid van de aangeboden oplossing bij Opdrachtgever. Het artikel is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die de leverancier had kunnen of behoren te voorzien. Het artikel probeert in zoverre te voorkomen dat leveranciers die willens en wetens een onvolledig of ondoordacht aanbod doen bij de gunning voordeel halen en later "beloond" worden met meerwerkopdrachten. Het artikel is bovendien alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die voor de Implementatie (en daarmee dus voor het Overeengekomen gebruik) noodzakelijk zijn. Het artikel vormt dus ook zeker geen vrijbrief voor gemeenten om op kosten van leveranciers allerlei niet aan de Implementatie gerelateerde onderdelen van het Applicatielandschap te laten upgraden, of om verderstrekkende verbeteringen te verlangen dan die noodzakelijk zijn voor de Implementatie. Voor verdergaande aanpassingen maakt Opdrachtgever nieuwe/separate afspraken. Indien in de praktijk blijkt dat het voor gemeenten aantrekkelijk is om bij de aanpassing in het Applicatielandschap verder te gaan dan het voor de Overeenkomst strikt noodzakelijke, dan ligt het voor de hand dat partijen daarover separate afspraken maken (bijv. een afzonderlijk upgrade project met een korting). Artikel 6.6 ziet op de bereidheid van de leverancier om later alsnog of nogmaals aan de implementatie gerelateerde werkzaamheden te verrichten. Te denken valt hierbij aan een na inbedrijfsstelling of livegang alsnog uit te voeren conversie, het na livegang alsnog aanleggen van extra koppelingen of het na livegang alsnog verzorgen van (aanvullende) trainingen. Dit artikel is versimpeld ten opzichte van 2020. Waar voorheen op voorhand al vastlag tegen welke tarieven meerwerk wordt verricht, en bovendien verondersteld werd dat er altijd een (implementatie)plan opgesteld moet worden voor dat meerwerk, worden nog slechts enige (proces)afspraken vastgelegd over het tot stand komen van afspraken over dergelijk meerwerk. Bij aanbestede opdrachten is het overigens zaak te toetsen of een dergelijke aanvullende opdracht niet leidt tot een wezenlijke wijziging van de opdracht.
90	GIBIT - artikel 5	Ik begrijp dat u in de overeenkomst wilt vastleggen dat deze enkel betrekking heeft op diensten en niet op producten. Dit artikel lijkt echter te verwijzen naar producten, terwijl wij uitsluitend diensten leveren. Gezien de aard van onze samenwerking, zou het mogelijk zijn om dit artikel uit te sluiten? Dit voorkomt mogelijke misverstanden en zorgt ervoor dat de focus op onze dienstverlening blijft.	Niet akkoord, wanneer gedurende de Overeenkomst een levering wordt gedaan van Producten door Opdrachtnemer is het artikel van toepassing.
91	GIBIT 2.7	"Ik begrijp dat u het belangrijk vindt om duidelijkheid te hebben in onze samenwerking. Als we afwijkingen op de GIBIT, die in de mantelovereenkomst staan, ook toepassen op nieuwe of bestaande overeenkomsten, dan voorkomen we dat we steeds dezelfde "discussies" moeten hebben. Dit helpt ons als inschrijver om verwarring en mogelijke problemen te vermijden, en het is ook in uw belang om een vlotte samenwerking te hebben. Zou u akkoord gaan dat we deze afwijkingen op de GIBIT ook laten gelden voor alle toekomstige overeenkomsten? Dit maakt de samenwerking makkelijker en zorgt ervoor dat we ons kunnen richten op het leveren van goede diensten."	Niet akkoord. Opdrachtgever weet niet of en welke toekomstige overeenkomsten van toepassing gaan zijn.
92	GIBIT - artikel 12.1	"Ik begrijp dat u met dit artikel wilt waarborgen dat onderhoud tijdig en efficiënt wordt uitgevoerd. Voor inschrijver is het echter van groot belang om duidelijkheid te hebben over de specifieke termijnen waarop onderhoud kan plaatsvinden. Aangezien deze termijn per ICT-prestatie kan verschillen, is het essentieel dat we hierover heldere afspraken maken. Dit probleem is niet alleen van belang voor inschrijver, maar ook voor andere inschrijvers. Zij willen eveneens inzicht in de onderhoudsvoorwaarden en -termijnen, zodat zij hun diensten optimaal kunnen inrichten. Bovendien is het in uw belang om samen te werken met een partner die betrouwbaar en voorspelbaar is in zijn onderhoudsactiviteiten, wat bijdraagt aan een stabiele en succesvolle samenwerking. Vanuit het algemeen belang is het cruciaal dat alle partijen, waaronder de AD, kunnen rekenen op consistente en transparante afspraken. Dit is in lijn met de basisbeginselen van objectiviteit, gelijke behandeling en transparantie, die ervoor zorgen dat alle inschrijvers gelijk worden behandeld en dat de samenwerking eerlijk en voorspelbaar is. Zou het mogelijk zijn om in de mantel afspraken op te nemen over de termijn waarop inschrijver het onderhoud pleegt, zodat zowel inschrijver als de AD en andere betrokken partijen duidelijke verwachtingen hebben en kunnen anticiperen op de dienstverlening?"	Aanbestedende dienst ziet de relatie van de vraag met het genoemde artikel niet. Afspraken over onderhoud worden vastgelegd in een SLA. Deze wordt samen met de Opdrachtgever opgesteld en gedurende de Overeenkomst onderhouden.
93	GIBIT 2023 - Artikel 19.3	De regeling van artikel 19.3 is volgens Inschrijver onnodig en kan slechts voor verwarring zorgen. Het is niet duidelijk wat precies van Leverancier wordt verwacht. Als hij een paar euro bespaart dient hij die telkens aan Opdrachtgever te vergoeden? Ook is onduidelijk bij wie de bewijstlast ligt. De wet kent al een regeling die hierin voorziet: de ongerechtvaardigde verrijking. Bent u bereid om dit artikel te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke regeling? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord, artikel blijft van toepassing. Het gaat om situaties waar Overmacht van toepassing is. In artikel 19.3 is bepaald dat leverancier enig door overmacht genoten voordeel dient te vergoeden, met inachtneming van de beperking van aansprakelijkheid. De gedachte is eenvoudig: leverancier zou niet rijker moeten worden van een overmachtsituatie. De bepaling is overgenomen uit de ARBIT.
94	GIBIT 2023 - Artikel 17.2	GIBIT 2023, artikel 17.2, Inschrijver kan geen klantspecifieke afspraken maken over de verzekeringspolis alsmede de te verzekeren bedragen. Een verzekering is interne gelegenheid en is bedoeld om het risico van Leverancier te verzekeren. Inschrijver stelt voor dit lid te schrappen en te volstaan met lid 1. Op verzoek zal Inschrijver een verzekeringscertificaat overleggen waaruit blijkt dat voldaan is aan lid 1. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Akkoord conform Aanbestedingsdocument waarin staat vermeld: Beschikt u op het moment van Inschrijving niet over een verzekeringscertificaat? Dan mag u ook een door uw verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring aanleveren. In deze verklaring moet deze maatschappij verklaren dat zij met u een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid zal afsluiten (volgens de genoemde dekking) als de opdracht aan u gegund wordt. Deze verzekering moet u wel van af de ingangsdatum van de Overeenkomst afsluiten. U voldoet gedurende de gehele contractperiode aan deze verzekeringseis.

95	GIBIT 2023 - Artikel 16.5 sub iv	Het vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking voor door de toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes is vanuit proportionaliteitsperspectief niet geoorloofd. Boetes worden door de toezichthoudende autoriteiten opgelegd met het oog op de omzet van de partij die de boete krijgt opgelegd, waarbij rekening kan worden gehouden met eerdere schendingen van de AVG. Het is derhalve niet redelijk om deze boete door te leggen aan Leverancier. Inschrijver verzoekt u om artikel 13.5 sub iv te laten vervallen en voor betreffend onderwerp aansluiting te zoeken bij artikel 13.4. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Niet akkoord. In het vijfde lid is een genuanceerde regeling getroffen over uitzonderingen op de aansprakelijkheidsregeling, waarbij oog wordt gehouden voor de Gids Proportionaliteit. In de kern zijn hier alle gebruikelijke uitzonderingen op de beperking van aansprakelijkheid samengebracht. Het beperken voor dood of letsel (sub i) en bij opzet of grove schuld (sub ii) wordt algemeen aanvaardbaar geacht. Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20). De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum. Er staat overigens uitdrukkelijk "wordt betrokken bij" het verweer voeren tegen de boete en niet iets als "afstemmen". Het is immers in ultimo aan Opdrachtgever zelf om te bepalen of en zo ja hoe verweer tegen een aan Opdrachtgever opgelegde boete wordt gevoerd. Tegenover die partijautonomie staat wel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om enerzijds wel de boete op de Leverancier te willen verhalen doch anderzijds niet diezelfde Leverancier in staat stellen verweer te voeren tegen (het aan Leverancier toe te rekenen deel van) die boete. Dat zou een soort 'blanco cheque'-situatie zijn en dat is niet de bedoeling. In dat licht moet deze genuanceerde set aan randvoorwaarden dan ook worden gezien.
96	GIBIT 2023 - Artikel 16.4	In artikel 16.4 van de GIBIT wordt de aansprakelijkheid beperkt tot twee maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van vier maal de Jaarvergoeding. Dit is een hoge eis binnen de branche. Een gebruikelijke eis voor aanbestedingen van deze omvang is om de aansprakelijkheid te beperken tot de directe schade met een maximum van vier maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van EUR 1.250.000 (per gebeurtenis) en EUR 2.500.000 per jaar. Inschrijver verzoekt u akkoord te gaan met deze gebruikelijke eis. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Akkoord met de aanpassing van de bedragen. De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade (er wordt geen onderscheid gemaakt in direct en indirecte schade), is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar.
97	GIBIT 2023 - Artikel 16.3	In artikel 16.3 GIBIT vraagt u om een maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade van EUR 1.250.000. Om uw verzekeringeis aan te laten sluiten op de wijze waarop leveranciers verzekeringen kunnen afsluiten vragen wij u hier een maximaal bedrag per jaar aan te hangen. Voorstel voor dit maximale bedrag per jaar is EUR 2.500.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Akkoord.
98	GIBIT 2023 - Artikel 12.1 sub iv	In artikel 12.1 sub iv vraagt u de garantie van Inschrijver dat hij tot ten minste tot 2 jaar na datum van Acceptatie Onderhoud kan plegen op de ICT Prestatie. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een langere periode. Kunt u aangeven hoe deze bepaling uit de GIBIT moet worden gelezen in het licht van de maximale duur van de Overeenkomst?	De Garantie gaat o.a. over het overeengekomen gebruik, personele inzet, te leveren producten, etc. over de gehele duur van de Overeenkomst.
99	GIBIT 2023 - Artikel 12.1 (iii)	Inschrijver begrijpt de zinsnede "...mits deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar was" niet. Conform de toepasselijke voorwaarden kunnen leveranciers van Derdenprogrammatuur mogelijk ook hun prijzen verhogen/indexeren, hetgeen dus voorzienbaar is. Gaat u akkoord met het schrappen voor voorgaande zinsnede? Het belangrijkste is tenslotte dat Leverancier kan aantonen waarom deze prijzen zouden gaan stijgen. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Het is niet duidelijk waar leverancier naar verwijst: Gibit 2023 Artikel 12.1 (iii) omschrijft: indien de fabrikant van een aan Opdrachtgever verkocht Product omwille van de veiligheid van het Product een modificatie daarvan voorschrijft, Leverancier ervoor zorgt dat die modificatie zo spoedig mogelijk kosteloos hetzij door hemzelf hetzij door de fabrikant van het Product wordt uitgevoerd.
100	GIBIT 2023 - Artikel 11.9	Inschrijver begrijpt de zinsnede "...mits deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar was" niet. Conform de toepasselijke voorwaarden kunnen leveranciers van Derdenprogrammatuur mogelijk ook hun prijzen verhogen/indexeren, hetgeen dus voorzienbaar is. Gaat u akkoord met het schrappen voor voorgaande zinsnede? Het belangrijkste is tenslotte dat Leverancier kan aantonen waarom deze prijzen zouden gaan stijgen. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Neen. U wordt door uw leveranciers tijdig geïnformeerd over prijsstijgingen en prijsdalingen. Het gaat hier om "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst". Hier mogen niet voorzienbare prijsstijgingen aan Opdrachtgever worden doorbelast mits deze aantoonbaar worden gemaakt. Prijsverlagingen moeten ook doorgevoerd worden (artikel 11.9), maar hier voor gelden geen andere regels meer dan voor prijsverhogingen.
101	GIBIT 2023 - Artikel 11.5	De toelichting op de GIBIT 2023 biedt geen duidelijkheid over het rechtsgevolg van deze bepaling. Bent u daarom bereid om aan dit artikel toe te voegen dat indien de Facturen niet binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden worden verstuurd of wanneer de werkzaamheden voor een jaarwisseling zijn verricht en niet uiterlijk op 6 januari zijn gefactureerd, dit geen verval van recht op betaling van die facturen meebrengt? Zo niet, kunt u dat motiveren? In de praktijk zal het immers niet altijd mogelijk zijn om binnen zo'n korte termijn werkzaamheden te factureren. Daarbij is het rechtsgevolg van verval van recht op betaling veel te vergaand en niet proportioneel nu de wettelijke regeling een termijn van 5 jaren hanteert.	Akkoord.
102	GIBIT 2023 - Artikel 10.10	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de optie van gedeeltelijke ontbinding: de dienstverlening betreft namelijk een totaalpakket. Bij gedeeltelijke ontbinding kun je er niet zeker van zijn dat de overgebleven onderdelen optimaal blijven functioneren. Inschrijver verzoekt u het woord "gedeeltelijk" uit deze bepaling te schrappen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. Er is pas sprake van ontbinding als de Opdrachtnemer een overleg weigert of onbevredigend is. Dit is een redelijke voorwaarde.
103	GIBIT 2023 - Artikel 5	De definitie van Aflevering in art. 1.3, in samenhang met het bepaalde in art. 5, impliceert dat Leverancier de Producten zelf zal afleveren. In de praktijk is het doorgaans echter zo dat Leverancier de Producten bij een derde-leverancier bestelt en deze derde-leverancier de Producten zal afleveren bij Opdrachtgever. Voor Leverancier zal er geen ruimte zijn om hier afwijkende afspraken over te maken. Bent u derhalve bereid om hier een afwijkende tekst op te nemen: "Producten van derde-leveranciers zijn onderworpen aan de leveringsvoorwaarden, garanties, voorwaarden van onderhoud en enige andere contractuele voorwaarden van die betreffende derde-leverancier". Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Opdrachtnemer is als Leverancier ook verantwoordelijk voor de Levering van Derden. In de SLA worden hier afspraken overeengekomen.
104	GIBIT 2023 - Artikel 4.2	Inschrijver kan niet op voorhand akkoord gaan met de in sub (i) en (ii) opgenomen gevallen omdat zij bij de uitvoering van haar werkzaamheden sterk afhankelijk is van de inzet, beschikbaarheid en medewerking van Opdrachtgever. Inschrijver stelt voor deze niet van toepassing te verklaren. In onderliggende overeenkomsten kan desgewenst later alsnog een fatale termijn worden opgenomen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. Opdrachtnemer is als Leverancier ook verantwoordelijk voor de Levering van Derden. In de SLA worden hier afspraken overeengekomen.
105	GIBIT 2023 - Artikel 2.5 (i)	Is Opdrachtgever bereid hier "(leverings)-voorwaarden van Producten van Derden aan toe te voegen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag niet. Kunt u deze in de NvI 2 nader toelichten.
106	GIBIT 2023 - Artikel 1.2	Graag voegt inschrijver aan het eind van deze zin toe dat het moet gaan om gebreken die operationale ingebruikname in de weg staan. Gezien de aard van de dienstverlening kan het voorkomen dat er kleine Gebreken danwel onvolkomenheden zijn, maar dat deze ingebruikname van de Programmatuur niet in de weg staan. Het volledige artikel wordt dan: "de testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat de ICT Prestatie geen Gebreke(n) bevat die operationale ingebruikname redelijkerwijs in de weg staat". Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. Ook al staat dit de ingebruikname niet in de weg, dan nog kan er een gebrek zijn, waarmee geen Acceptatie volgt.

107	Bijlage B Verwerkersovereenkomst - Bijlage 3	Pagina 27 t/m 29 Is Opdrachtgever bereid om deze bijlage te schrappen? De GIBIT is immers reeds volledig van toepassing op de overeenkomst en daarmee ook de verwerkersovereenkomst. Het maakt het verwarrend en er bestaat de kans dat door wijzigingen door middel van de NV's er verschillen ontstaan tussen deze bijlage en de overeengekomen GIBIT voorwaarden.	Opdrachtgever gaat ervan uit dat het gaat om bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst. Deze bijlage 3 komt te vervallen, omdat de GIBIT al van toepassing is verklaard.
108	Bijlage B Verwerkersovereenkomst - 5.1	Pagina 25 Is Opdrachtgever bereid om te volstaan met de wettelijke regeling inzake het 'onverwijld' melden van inbreuken in plaats van een cap van 24 uur op te nemen? Inschrijver kan immers niet toezeggen dat voor elk geval een termijn van 24 uur proportioneel is. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. 24 uur is noodzakelijk, om Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is, daarbij wil Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 uur, van elk mogelijk datalek kennis hebben genomen. Uiteindelijk is de verwerkingsverantwoordelijke aan zet.
109	Bijlage B Verwerkersovereenkomst - 4.6 Rechten van betrokkenen	Pagina 25 Is Opdrachtgever bereid om hieraan toe te voegen dat de Verwerker slechts helpt voor zoverre dat in redelijkheid van hem mag worden gevergd?	Niet akkoord, omdat verwerker op grond van overeenkomst uitvoer geeft, waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is.
110	Bijlage B Verwerkersovereenkomst - 4.2 Audits	Pagina 24 Verwerker wil zich het recht voorbehouden om bezwaar te maken tegen de aanstelling van een auditor indien zij vermoedt dat deze niet onafhankelijk is. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om dit op te nemen in de tekst? Zo niet kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord, het gaat hier om een gecertificeerde auditor waarvan verwacht mag worden dat deze beroepshalve onafhankelijk is.
111	Bijlage A Conceptovereenkomst - Voorwaarden en overige afspraken	Pagina 22 Gelet op de plek van plaatsing van de Nota van Inlichtingen: kan Opdrachtgever bevestigen dat de toegezegde wijzigingen in de stukken zelf zullen worden gewijzigd?	Akkoord, de wijzigingen nav nota van inlichtingen worden gewijzigd in de stukken.
112	Bijlage A Conceptovereenkomst - Evaluatie	Pagina 22 Is Opdrachtgever bereid om de zin " Aanpassingen op de documenten worden door Leverancier verwerkt." aan te passen naar: "De tussen partijen overeengekomen aanpassingen zullen door de Leverancier in de contractbijlagen worden verwerkt".	Niet akkoord.
113	Bijlage A Conceptovereenkomst - Vergoedingen	Pagina 21 Is Opdrachtgever bereid om "Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar" te laten vervallen? De inschrijver is van mening dat een vergoeding reeds opeisbaar wordt vanaf het moment dat de werkzaamheden worden uitgevoerd. Betaling voor de werkzaamheden en de opeisbaarheid daarvan hebben niets te maken met het moment van de ingebruikname.	De vergoeding in de conceptovereenkomst is aangepast na Nvl 1.
114	Bijlage A Conceptovereenkomst - Verwerking van Persoonsgegevens	Pagina 21 Helaas is het soms technisch niet mogelijk om bepaalde back ups te verwijderen. Is Opdrachtgever bereid om overeen te komen, dat in dat geval de verplichting niet geldt? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Opdrachtgever kan de uitzondering beschrijven waarom deze back ups niet verwijderd kunnen worden en dan de overweging maken het niet kunnen verwijderen van specifiek back up data als risico te accepteren.
115	Bijlage A Conceptovereenkomst - Verwerking van Persoonsgegevens	Pagina 21 Is Opdrachtgever bereid om "per ommekeer" te wijzigen in "op eerste verzoek van Opdrachtgever". Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Opdrachtgever volgt hierin de GIBIT.
116	Bijlage A Conceptovereenkomst - Exit-Plan	Pagina 21 Opdrachtnemer verwijst naar "uiterlijk binnen (3) drie maanden". Het is niet duidelijk vanaf welk moment de 3 maanden gaat lopen. Kan Opdrachtnemer dit verduidelijken?	De tekst wordt aangepast: uiterlijk binnen (3) drie maanden na ingangsdatum overeenkomst.
117	Bijlage A Conceptovereenkomst - Gebruiksrechten en Dienstverlening op Afstand	Pagina 21 Kan Opdrachtnemer bevestigen dat de inhoud van de vetgedrukte onderdelen gezamenlijk door partijen zullen worden bepaald? Zo niet, wilt u dan een Conceptovereenkomst aanleveren waarin dit reeds is ingevuld?	Akkoord voor de vetgedrukte tekst tussen haakjes.
118	Bijlage A Conceptovereenkomst - Looptijd	Pagina 20 & 21 Kan Opdrachtnemer toelichten wat Opdrachtnemer verstaat onder: "De Opdrachtnemer zal voorafgaande aan de ingangsdatum van de Overeenkomst voorbereidende werkzaamheden uitvoeren voor het goed doorlopen van de transitieperiode." en of voor deze werkzaamheden door de Opdrachtgever betaald wordt?	De opdrachtnemer kan starten met voorbereidende werkzaamheden tbv de transitiefase vanaf 01 mei 2025. De werkelijk gemaakte uren van de transitieperiode kunnen gefactureerd worden na afronding transitie vóór 1 juli 2025. De transitieperiode wordt in de conceptovereenkomst beschreven. Deze werkzaamheden worden door Opdrachtgever betaald en vallen in het prijzenblad onder nummer 5.
119	Bijlage A Conceptovereenkomst - Looptijd	Pagina 20 & 21 Is Opdrachtgever bereid om na de initiële periode ook een mogelijkheid voor de Opdrachtnemer te creëren om de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn?	Akkoord met wederkerigheid, echter de termijn van ontbinding kan niet korter worden. Na een ontbinding heeft Aanbestedende dienst tenminste 12 maanden nodig om middels een nieuwe Europese aanbesteding een nieuwe overeenkomst met andere partij af te sluiten.
120	Bijlage A Conceptovereenkomst - Algemeen	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke stukken een bijlage zijn die aan de overeenkomst worden gehecht?	Alle stukken behorende bij de aanbesteding. Tekst is toegevoegd in de conceptovereenkomst.
121	Oplostijden	Programma van Eisen, Eis 46 Gelden de gestelde oplostijden voor Prio 2 en Prio 3 incidenten tijdens de kantooruren?	Dat is correct. De gestelde oplostijden voor Prio 2 en Prio 3 incidenten zijn kantooruren.
122	SOC/SIEM project	Programma van Eisen, Eis 36 Mag Opdrachtnemer ervan uit gaan dat deze eis onderdeel is van het SOC/SIEM project en zo niet, kan Opdrachtgever nadere toelichting geven omtrent de verwachting van deze eis	De uiteindelijke oplossing zit inderdaad in SOC/SIEM, vanwege de nog onbekende startdatum van dat project verwacht Opdrachtgever een vorm van dreigingsdetectie en monitoring.
123	Beveiliging en Compliance	Programma van Eisen, Eis 19 Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor beveiliging en compliance. Deze eis is erg ruim gesteld. Kan opdrachtgever specifiekere toelichting geven omtrent de verwachtingen hierin?	Opdrachtgever verwacht compliance inrichting en controle van de vereiste wet en regelgeving en hierbij geldende beveiligingsmaatregelen.

124	Uitkomsten technische scan	Programma van Eisen, Eis 7 Hoe gaat opdrachtgever om met onverwachte uitkomsten vanuit de technische scan?	Oprachtgever en Opdrachtnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het managen van onverwachte uitkomsten.
125	Compliance	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 1.2 Pagina 2 Is de huidige omgeving compliant met de op VRMWB van toepassing zijnde wet- en regelgeving zoals bijvoorbeeld BIO en NIS2?	In verband met informatiebeveiliging wil Opdrachtgever geen antwoord geven op specifieke beveiligingsmaatregelen.
126	Optimalisatieprojecten	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 4.3 Pagina 10 & 11 Wat wordt exact verwacht van Opdrachtnemer bij de optimalisatieprojecten? Is dit puur adviseren, of wordt ook actieve betrokkenheid verwacht bij de implementatie?	Oprachtgever verwacht bij de meeste van de genoemde projecten een actieve betrokkenheid bij implementatie.
127	Toegangsrechten en documentatie	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 4.1 Pagina 9 Welke toegangsrechten en documentatie (zoals configuraties en technische handleidingen) worden door de latende partij overgedragen aan de Opdrachtnemer, zodat deze effectief 3e-lijn support kan bieden?	Opleveren van documentatie is onderdeel van de exitstrategie van de latende partij. Opdrachtnemer krijgt de beschikking over voldoende rechten om effectief 3e lijn support te kunnen geven.
128	Scope 3e-lijns ondersteuning	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke typen (en aantallen) zoals bijvoorbeeld incidenten, wijzigingen of vraagstukken specifiek binnen de Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 4 Pagina 8 Kan Opdrachtgever verduidelijken welke typen (en aantallen) zoals bijvoorbeeld incidenten, wijzigingen of vraagstukken specifiek binnen de scope van 3e-lijn ondersteuning door de opdrachtnemer vallen? Wordt verwacht dat alle escalaties van interne teams naar de opdrachtnemer worden doorgezet, ongeacht het onderwerp, of geldt dit alleen voor specifieke technische vraagstukken binnen de M365-omgeving?	De afgelopen drie maanden zijn er gemiddeld 90 incidenten per maand door de 1e en 2e lijn verwerkt. Bij benadering wordt 10% van deze incidenten 3e lijns doorverwezen.
129	Conditional Access policies	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 2.1 Pagina 4 Maakt Opdrachtgever gebruik van Conditional Access policies binnen Entra ID om toegang tot resources te beveiligen? Zo nee, zijn er plannen om Conditional Access te implementeren ter versterking van de beveiligingsstrategie?	Oprachtgever maakt gebruik van Conditional Access.
130	ADF pipelines	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 3.2 Pagina 8 Het redesign van de Soll omgeving kan het goed werken van de ADF pipelines beïnvloeden (aanpassen netwerk configuratie van publieke service endpoints naar private endpoints). Zit het aanpassen van de pipelines mee in deze aanbesteding?	Nee, het aanpassen van deze pipelines zal gebeuren door Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt wel een adviserende rol verwacht.
131	Azure VMs en PaaS services	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 3 Pagina 7 & 8 Staan alle Azure VMs en PaaS services in een private Networking configuratie (zonder public IP voor de VMs & zonder gebruik te maken van public service endpoints voor PaaS)?	De Azure Infrastructuur maakt op dit moment nog gebruik van enkele Public endpoints en public IP's.
132	Beveiliging en Compliance	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 4.3 Pagina 10 Indien Opdrachtnemer beveiliging en compliance implementeert voor het in beheer nemen van de as-is omgeving en deze hebben impact op de werking van de toepassingen, worden deze dan in een afzonderlijk project gemigreerd naar de Soll situatie?	Correct, Opdrachtgever wil de huidige situatie AS-IS in beheer nemen zonder verbeteringen ten aanzien van Compliance en beveiliging. Middels het eerst genoemde project WAF/CAF kan een aanscherping hierop plaatsvinden en middels een migratie richting deze structuur toegepast op de workloads.
133	Hardwareleverancier	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 2.10 Pagina 6 Indien Opdrachtgever voor een nieuwe dienstverlener kiest, blijft de latende partij dan de hardwareleverancier, of zal deze aanpak veranderen? Heeft de keuze voor een nieuwe partij invloed op de huidige hardwareleverancier en de wijze waarop hardware wordt aangeschaft en beheerd?	De aanbestedende dienst heeft een raamovereenkomst met Dustin voor het inkoop van hardware. Dit staat los van de huidige ICT-dienstverlenings overeenkomst van VRMWB met Dustin. De keuze voor een nieuwe partij heeft geen invloed op inkoop en beheer van hardware.
134	Application Lifecycle Management	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 2.8 Pagina 5 Application Lifecycle Management; Hoe worden applicaties binnen de omgeving up-to-date gehouden? Wat is de specifieke rol van de Opdrachtnemer bij het beheren, onderhouden en updaten van deze applicaties, zowel voor Intune-gedistribueerde als handmatig geïnstalleerde applicaties.	Application Lifecycle Management is onderdeel van de te maken verbeteringen rondom het beheer van de werkplek en applicaties. Opdrachtnemer zou hierin kunnen adviseren of, indien gewenst, technisch 3e lijns support op kunnen leveren.

135	Intune	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 2.8 Pagina 5 Er vanuit gaande dat medewerkers geen administratieve rechten hebben op hun werkplek; Voor applicaties die niet via Intune worden gedistribueerd (zoals legacy- of organisatie-specifieke applicaties) en handmatig worden geïnstalleerd, wie is verantwoordelijk voor deze installaties? Wordt hierbij enige betrokkenheid van de opdrachtnemer verwacht?	De verantwoordelijkheid ligt bij de 1ste en 2e lijns gebruikersondersteuning van Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt anders dan advies geen betrokkenheid verwacht.
136	Secure Access Service Edge (SASE)	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie Paragraaf 1.2 Pagina 3 Ook al is het geen onderdeel van de aanbesteding. Gezien de keuze van VRMWB voor een "Microsoft, tenzij"-principe en de nauwe integratie van Microsoft Security Service Edge (SSE) met Intune-werkplekken, wat is de reden dat VRMWB toch kiest voor Secure Access Service Edge (SASE) van Fortinet? Is er een specifieke technische of organisatorische overweging die Fortinet de voorkeur geeft boven een Microsoft-gebaseerde oplossing?	Opdrachtgever heeft het principe "Microsoft, tenzij" laten vallen vanwege een technische overweging. De op Microsoft gebaseerde oplossingen voor SSE worden door Opdrachtgever op dit moment als minder courant beschouwd.
137	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Wordt er momenteel een firewall gebruikt als bescherming van alle resources in Azure? Zo ja, kan Opdrachtgever aangeven welk type firewall gebruikt wordt en of dit enkelvoudig of redundant is opgesteld?	Nee op dit moment is er geen firewall in Azure.
138	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Is de aanname correct dat het verkeer van alle resources via ExpressRoute verloopt en geen directe publieke interface hebben?	Nee, deze aanname is niet correct.
139	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Is de aanname correct dat alle bedrijfs kritische Azure resources redundant uitgevoerd zijn?	Nee, deze aanname is niet correct.
140	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van één Azure tenant met 2 subscriptions. Op welke manier worden de huidige resources uitgerold in de Resource Groups? Is dit via infrastructuur as code of handmatig via het portaal?	Dat gebeurt op dit moment voornamelijk handmatig in het portaal. Het interne development team maakt gebruik van Infrastructure as code.
141	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.1 Gebruikersondersteuning en servicelevels Microsoft 365	In de tekening op pagina 9 gaat er aan de bovenkant (lijkt het) een lijn van Leverancier 1 naar 2 te lopen. Kan de Opdrachtgever aangeven wat de relatie zal zijn tussen leverancier 1 en 2 en wat voor type meldingen eerst bij leverancier 1 zal komen en vervolgens naar leverancier 2 doorgestuurd moeten worden?	Opdrachtgever bevestigt dat voor IT service management geen technische integratie tussen leverancier 1 en 2 gevraagd wordt. Opdrachtgever heeft de tekening op pagina 9 duidelijker gevisualiseerd en toegevoegd aan het aanbestedingsdocument.
142	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 2.8 Software en licenties	Is de aanname correct dat het inkopen, registreren en beheren van alle Microsoft licenties, zowel Microsoft 365 als Azure, na gunning en gedurende de contractperiode bij de huidige leverancier Bechtie zal blijven?	Ja, deze aanname is correct, voor de looptijd van het contract met Bechtie.
143	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 8	Inschrijver stelt voor dat na gunning samen met Opdrachtgever in separate projecten te onderzoeken wat de huidige kennisniveau is van de eindgebruikers en workshops organiseren om kennis en awareness bij te brengen bij eindgebruikers die dat nodig hebben. Hierdoor kunnen meldingen bij eerstelijns en/of tweedelijns verminderd worden. Staat de Opdrachtgever open voor een dergelijke aanpak?	Nee, kennis en awareness van medewerkers zit niet in scope van deze aanbesteding.
144	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.3.2 Light managed landing zone	Zou een Azure Virtual Desktop (AVD) eventueel een alternatief kunnen zijn voor de 3de partijen in plaats van een light managed landing zone?	Nee, dat is voor opdrachtgever geen optie.
145	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.3.2 Light managed landing zone	Wordt deze light managed landing zone enkel gebruikt voor een jump host om door te hopen naar andere landing zones waar de resources staan? Waar worden de overige resources zoals Key Vault en Recovery Vault voor gebruikt in deze landing zone?	De Light Managed landingzone is niet bedoeld als jump host. Deze type landingzone is bedoeld voor een samenwerking met een 3e leverancier van software. Van Opdrachtnemer wordt verwacht "standaard" resources te deployen middels Infra as Code, lees een virtuele machine, key vault, SQL database. Daarnaast houdt Opdrachtnemer het overzicht over deze landingzone op gebied van beveiliging en compliance & backup. Het functionele beheer en verdere inrichting gaat plaatsvinden door de 3e partij.
146	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > Planning	In de planning staat "21 januari 2024 uiterlijk 10.00 uur" als sluitingstermijn. Dit moet zijn 2025. Kan de Opdrachtgever dit aanpassen en een nieuwe planning delen met de Gegadigde?	De sluitingstermijn is aangepast.
147	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 9. De doorontwikkeling van Microsoft 365.	"Van een Opdrachtnemer wordt 3e lijns technische support en expertise verwacht." Hoeveel meldingen verwacht Opdrachtgever gemiddeld per maand vanuit 2de lijns technische support door te sturen naar 3de lijns?	De afgelopen drie maanden zijn er gemiddeld 90 incidenten per maand door de 1e en 2e lijn verwerkt. Bij benadering wordt 10% van deze incidenten 3e lijns doorverwezen.
148	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.3 Soll Situatie Beheer Microsoft Azure infrastructuur	Is de aanname correct dat het enkel resourcebeheer betreft van de virtuele machines en geen OS-beheer van Windows- en/of Linux?	Van Opdrachtnemer wordt resource beheer en onderhoud voeren op het OS verwacht.
149	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.3 Soll Situatie Beheer Microsoft Azure infrastructuur	Is de aanname correct dat de uitvraag enkel technisch beheer van de Microsoft Azure infrastructuur betreft en geen functioneel beheer?	Onjuist, van Opdrachtnemer wordt ook functioneel beheer verwacht op het platform (Connectiviteit, Management en Identity subscriptions) en een aantal landingzones.
150	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.3 Soll Situatie Beheer Microsoft Azure infrastructuur	De Microsoft Azure infrastructuur is een kritisch onderdeel van de bedrijfsvoering en processen van Opdrachtgever. Heeft Opdrachtgever een uitgewerkt & beschreven Business Continuity Plan en zo ja, kan deze gedeeld worden met de Gegadigde?	Nee, nog niet. Opdrachtgever is momenteel bezig met het opstellen van een BCP.
151	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.3 Soll Situatie Beheer Microsoft Azure infrastructuur	De Microsoft Azure infrastructuur is een kritisch onderdeel van de bedrijfsvoering en processen van Opdrachtgever. Beschikt de Opdrachtgever over een uitwijklocatie? Zo nee, heeft de Opdrachtgever de wens/eis om in de soll situatie gebruik te maken van een uitwijklocatie?	Opdrachtgever heeft geen uitwijklocatie en op dit moment ook niet voornemens dit te realiseren.
152	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 47	a. Is reistijd onderdeel van de oplostijd op het moment dat ondersteuning op locatie nodig zal zijn? b. Wat is het proces op het moment dat iemand op locatie verwacht wordt? (wie bepaald dit, hoe wordt dit bepaald etc.)	Indien een incident alleen opgelost kan worden door een fysiek bezoek op locatie, is reistijd onderdeel van de SLA oplostijden. Het proces rondom kantoorbezoek wordt, samen met Opdrachtnemer, uitgewerkt in de DAP.
153	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.1 Gebruikersondersteuning en servicelevels Microsoft 365	Garanties op de benoemde oplostijden kunnen enkel gegeven worden op het moment dat de Opdrachtnemer het fysieke platform in eigen beheer heeft. Dat is niet het geval bij Microsoft Azure en/of Microsoft 365, er is een grote afhankelijkheid van Microsoft en hun processen. Dit geldt vooral voor grotere calamiteiten op het platform. Is Opdrachtgever bereid om hier van af te wijken en in gesprek te gaan met Opdrachtnemer om SLA-afspraken te maken die wel haalbaar zijn?	Akkoord, Opdrachtgever begrijpt dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor verstoringen die bij Microsoft zelf veroorzaakt worden.
154	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdersdiensten versie 1.0 publicatie > 4.1 Gebruikersondersteuning en servicelevels Microsoft 365	Opdrachtgever geeft aan behoefte aan ondersteuning nodig te hebben voor complexe vraagstukken met betrekking tot de Microsoft 365 omgeving van Opdrachtgever. Is de aanname correct dat deze ondersteuning 24/7/365 geleverd moet worden en beschikbaar moet zijn?	Nee, dit geldt alleen voor de P1 (security) incidenten.

155	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 4.1 Gebruikersondersteuning en servicelevels Microsoft 365	Opdrachtgever geeft aan behoefte aan ondersteuning nodig te hebben voor complexe vraagstukken met betrekking tot de Microsoft 365 omgeving van Opdrachtgever. Welke SLA's zijn van toepassing voor het oplossen van de complexere vraagstukken?	Opdrachtgever heeft de SLA met oplostijden voor de Microsoft incidenten aangepast, waarbij de oplostijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplostijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46 en 47.
156	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 4.1 Gebruikersondersteuning en servicelevels Microsoft 365	Opdrachtgever geeft aan behoefte aan ondersteuning nodig te hebben voor complexe vraagstukken met betrekking tot de Microsoft 365 omgeving van Opdrachtgever. Welke SLA's zijn van toepassing voor het oppakken van de complexere vraagstukken?	Opdrachtgever heeft de SLA met oplostijden voor de Microsoft incidenten aangepast, waarbij de oplostijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplostijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46 en 47.
157	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 4.1 Gebruikersondersteuning en servicelevels Microsoft 365	Opdrachtgever geeft aan behoefte aan ondersteuning nodig te hebben voor complexe vraagstukken met betrekking tot de Microsoft 365 omgeving van Opdrachtgever. In de huidige situatie vervult (deels) de Solution Architect Microsoft 365 en/of de Solution Architect Microsoft Azure de rol. Welke ondersteuning wordt straks van deze rollen verwacht in de sol situatie?	Opdrachtgever zet beide rollen in tbv ondersteuning op 1e en 2e lijn.
158	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.4 Crisiswebsite VRMWB	Is de aanname correct dat zowel technisch als functioneel beheer van Cloudflare CDN buiten scope is voor de Opdrachtnemer?	Ja, deze aanname is correct.
159	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 10	Kan Opdrachtgever specificeren en voorbeelden geven van type Microsoft 365 gerelateerd (security) incidenten?	Voorbeelden van incidenten zijn Phishing, Spam en Malware incidenten.
160	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Is Cost Management op dit moment ingericht op de huidige tenant? Zo ja, kan Opdrachtgever toelichting geven hoe dit wordt gedaan?	Opdrachtgever heeft op dit moment een beperkte inrichting van Cost Management. Dit beperkt zich tot inzicht in kosten en enkele budgetten / Alerts.
161	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 4.1 Gebruikersondersteuning en servicelevels Microsoft 365	Vraag m.b.t. "Opdrachtnemer zal als onderdeel van de Overeenkomst tenminste 2x per jaar health checks uitvoeren". Zijn er eerder health checks uitgevoerd en zo ja, zou de Opdrachtgever daar het resultaat van willen delen met Gegadigden?	Nee, deze health checks zijn niet eerder uitgevoerd.
162	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Is er eerder een pentest uitgevoerd op de Azure infrastructuur? Zo ja, kan Opdrachtgever het resultaat daarvan delen met Gegadigden en aangeven welke punten inmiddels opgelost zijn?	Opdrachtgever heeft geen pentest uitgevoerd op de gehele infrastructuur. Wel zijn er 2 workloads getest, bevindingen hiervan zijn opgelost of gemitigeerd.
163	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Kan de Opdrachtgever toelichting geven welke beveiligingsmaatregelen tot op heden zijn genomen om de Azure infrastructuur zo veilig mogelijk te houden?	In verband met informatiebeveiliging wil Opdrachtgever geen antwoord geven op specifieke beveiligingsmaatregelen.
164	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Is de aanname correct dat de huidige Azure DevOps en alle content daarin in eigendom is van Opdrachtgever?	Ja, deze aanname is correct.
165	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Welke informatie wordt op dit moment opgeslagen in de 29x Key Vaults?	In verband met informatiebeveiliging wil Opdrachtgever geen antwoord geven op specifieke beveiligingsmaatregelen.
166	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Kan Opdrachtgever toelichting geven hoe de huidige Role Based Access Control op de huidige resources is ingericht?	Opdrachtgever is in bezit van een RBAC model welke geconfigureerd is middel Privileged Identity Management.
167	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Hoe benaderen de huidige (applicatie)beheerders de applicaties en de data in Azure? (i.e. jumphost server, RDS-omgeving of Azure Virtual Desktop)	Opdrachtgever heeft toegang via het interne netwerk tot Azure Resources, via de protocollen is authenticatie mogelijk. Daarnaast heeft een aantal applicatiebeheerders toegang tot het Azure Portaal.
168	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Is de aanname correct dat er momenteel geen gebruik wordt gemaakt van Azure Policies?	Opdrachtgever maakt op dit moment beperkt gebruik van Azure Policies.
169	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Betreft de "10x SQL Servers" SQL op VM's of zijn dit Managed SQL instances?	Dit zijn Managed SQL Instances.
170	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.1 Virtuele netwerken	Wordt er momenteel encryptie gebruikt over de ExpressRoute op basis van VPN?	Nee, op dit moment vindt er geen encryptie plaats op de expressroute.
171	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.1 Virtuele netwerken	In de lijst staat AZ-GEOVPN. Kan Opdrachtgever uitleg geven hoe deze precies wordt gebruikt?	Dit betrof een tijdelijk netwerk en is momenteel verwijderd.
172	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 2. IST-situatie Microsoft 365	Het gebruik van SharePoint wordt omschreven volgens verschillende toepassingen: DMS, Intranet, zakelijke opslag, en persoonlijke opslag (in OneDrive). Zijn hiernaast nog andere toepassingen waarvoor SharePoint wordt gebruikt? Zijn er binnen de zakelijke opslag specifieke doeleinden te specificeren zoals Afdelingen, Projecten, en zo ja, welke doeleinden zijn dit?	Ja, Opdrachtgever gebruikt SharePoint voor postverwerking en workflow. Daarnaast voor kennisdeling binnen afdelingen, inhoudelijke projecten en kennisbanken / bibliotheken.
173	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 2. IST-situatie Microsoft 365	De Teams Provisioning Tool van Iliomix is in eigen beheer. Is deze oplossing een vast gegeven, of staat opdrachtgever open voor een vergelijkbare oplossing van opdrachtnemer? Vervolgens, staat opdrachtgever ervoor open dat deze tool in beheer is bij opdrachtnemer?	Nee, niet in scope van de opdracht.
174	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.4 Crisiswebsite VRMWB	Kan de Opdrachtgever uitleggen waar de crisiswebsite precies op draait en hoe de virtuele inrichting van de infrastructuur in elkaar zit?	Opdrachtgever heeft het beheer alsmede de inrichting van de crisiswebsite uitbesteed aan een leverancier, de website draait binnen Azure en maakt gebruik van App Services, storageaccounts en SQL Databases.
175	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 2.8 Software en licenties	Wat is de huidige verdeling in % tussen Windows 10 en 11 bij de eindgebruikers?	75% heeft op dit moment Windows 11 als besturingssysteem, de overige 25% maakt gebruik van Windows 10.
176	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Kan Opdrachtgever een lijst met een top 10 van de huidige uitdagingen van het beheren van Microsoft Azure aanleveren?	Nee. Het beheer van Azure is nu uitbesteed aan de latende partij.
177	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 2. IST-situatie Microsoft 365	Bij de huidige M365-omgeving wordt Paxton als IAM oplossing gebruikt. Is deze omgeving ingericht volgens het RBAC-principe en zo nee, volgens welk principe dan wel?	Onjuist, opdrachtgever heeft HelloID als IAM Oplossing. HelloID is ingericht conform een RBAC principe.
178	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Is de aanname correct dat Entra Domain Services de on-premises domain controllers vervangt? Daardoor dat on-premises domain controllers niet meer gebruikt wordt.	Ja, deze aanname is correct.

179	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Kan de Opdrachtgever een lijst van type virtuele machines en de rollen daarvan?	Opdrachtgever heeft op dit moment 14 virtuele machines in gebruik (13x Windows, 1x Linux). Wat betreft Windows VM's zijn het 4x Server 2016 DC, 8x Server 2019 DC, 1x Server 2022 DC.
180	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 2. IST-situatie Microsoft 365	In 2.2 wordt gesproken van de uitrol van Teams, waar telefonie en vergaderen niet genoemd wordt. Kan Opdrachtgever aangeven of telefonie dan wel vergaderen in scope is van deze opdracht?	Vergaderen met Teams Rooms is ingericht. Teams telefonie is in de toekomst een mogelijkheid.
181	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Kan Opdrachtgever aangeven wat het huidige back-up schema is op voor alle type resources?	In verband met informatiebeveiliging wil Opdrachtgever geen antwoord geven op specifieke beveiligingsmaatregelen.
182	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Wordt er naast ExpressRoute (dus niet overheen) ook VPN gebruikt als back-up koppeling mocht er problemen zijn met ExpressRoute?	Nee, op dit moment niet.
183	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Kan de Opdrachtgever toelichting geven met welke locatie de ExpressRoute precies is gekoppeld?	Opdrachtgever heeft op dit moment de netwerkinfrastructuur gecentraliseerd zitten in een datacenter in Enschede, vanuit deze locatie is een expressroute. Zoals vermeldt gaat Q1 2025 deze netwerkinfrastructuur vervangen worden en vervalt deze expressroute. Connectie met Azure zal plaatsvinden middels VPN.
184	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Zijn er externe infrastructuren in gebruik door Opdrachtgever, bijvoorbeeld een private cloud, waar Opdrachtnemer rekening mee moet houden in een redesign? Zo ja, kan Opdrachtgever toelichting over geven hoe deze gekoppeld is aan de Azure infrastructuur?	Opdrachtgever heeft geen externe infrastructuren.
185	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.2 Data factory	Zijn er enkele van de "30 linked services gebruikt die verwijzen naar een API-endpoint, blob storage of een Azure SQL-database." Die direct benaderbaar zijn vanaf het internet? Zo ja, kan Opdrachtgever aangeven hoeveel en welke dat zijn?	Opdrachtgever maakt gebruik van linked services gebruikt die verwijzen naar een API-endpoint, blob storage of een Azure SQL-database, dit zijn: Azure Blob Storage = 3 Azure Data Lake Storage Gen2 = 3 Azure Key Vault = 1 Azure SQL Database = 12 HTTP = 6 Oracle = 1 PostgreSQL (Legacy) = 1 REST = 9 SQL server = 3
186	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.1 Virtuele netwerken	Kan Opdrachtgever toelichting geven waar RSD-ITM-POC voor gebruikt wordt?	Het betreft een virtueel netwerk welke volgens Opdrachtgever niet meer gebruikt wordt.
187	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 4.3 Solt Situatie Beheer Microsoft Azure infrastructuur	Als de Opdrachtnemer in de loop van het contract met verbeterpunten komt op basis van nieuwe technologieën gaat Opdrachtgever dan akkoord dit als separate investering te behandelen?	Het contract omvat vooraf beschreven dienstverlening tegen vastgestelde financiële afspraken. Dit staat los van gebruikte technologieën. Het dienstenpakket kan in de looptijd op basis van nieuwe behoeftes worden verrijkt met nieuwe diensten. Hierover worden dan aanvullende financiële afspraken gemaakt.
188	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.3 Interne softwareontwikkeling	Moeten deze ontwikkelaars eigen Bicep templates kunnen maken en gebruiken om vervolgens eigen resources te kunnen deployen in een Landing Zone?	Ja, deze aanname is correct.
189	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.4 Crisiswebsite VRMWB	Is de aanname correct dat functioneel beheer van de crisiswebsite geen onderdeel is van de scope?	Ja, deze aanname is correct.
190	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Welke security incidenten hebben de huidige Microsoft Azure Cloud Infrastructuur afgelopen jaar geraakt en zijn deze incidenten inmiddels allemaal verholpen?	In verband met informatiebeveiliging wil Opdrachtgever geen antwoord geven op specifieke security incidenten.
191	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3.1 Virtuele netwerken	Zijn alle netwerken gekoppeld aan Netwerk Security Groepen (NSG's) met in de basis de regel dat het verkeer geblokkeerd wordt tenzij anders is aangegeven?	Ja, deze aanname is correct.
192	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Welke maatregelen worden momenteel gebruikt om te voorkomen dat de Microsoft Azure Cloud Infrastructuur geraakt wordt door ransomware, malware en andere gevaren op het internet waardoor gevoelige data wordt gestolen?	In verband met informatiebeveiliging wil Opdrachtgever geen antwoord geven op specifieke beveiligingsmaatregelen.
193	Formulier 4 Prijsopgave	Het veld van nr 1 bij 4 jaar krijgt de kleur rood terwijl het bedrag netjes binnen het plafondbedrag is. De formatting lijkt nu op totaal 350.000 voor 4 jaar te zijn ingesteld en dit zou 1.400.000 moeten zijn.	Formulier 4 Prijsopgave is aangepast en is als bij bijlage Formulier 4 Prijsopgave na Nv1 toegevoegd.
194	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 4.2 Projecten Microsoft 365	Opdrachtgever geeft aan 9 projecten in een looptijd van 4 jaar te willen doen samen met de Opdrachtnemer. Kan de Opdrachtgever een globale planning/roadmap alvast met Gegadigden delen welke projecten het meest urgente zijn en wanneer de wens is om deze uit te voeren?	Opdrachtgever beschikt op dit moment nog niet over een roadmap voor de projecten en wil een toekomstige globale planning graag met Opdrachtnemer afstemmen.
195	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 4	Moet Opdrachtnemer rekening houden met de kosten hiervan in deze offerte?	Nee, de kosten voor aanvullende abonnementen of licenties zijn voor Opdrachtgever. Of een inschrijver licenties / software nodig heeft voor het uitvoeren van de ICT Prestatie is voor Opdrachtgever niet bekend. Voor de inschrijving dienen inschrijvers alle kosten die nodig zijn, dus ook eventuele licenties, mee te nemen in de inschrijving.
196	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 4	Kan Opdrachtgever toelichting geven welke licenties en abonnementen Opdrachtnemer verwacht wordt te leveren?	Opdrachtgever denkt hierbij bijvoorbeeld aan Microsoft 365 back-up oplossingen.
197	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	a. Kan Opdrachtgever aangeven wat de huidige Security score is in Azure? b. Kan Opdrachtgever de top 10 Security score aanbevelingen met Gegadigde delen?	Opdrachtgever heeft een Microsoft Secure Score van 64,4. In verband met informatiebeveiliging kan Opdrachtgever geen top 10 aanbevelingen delen.
198	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Beschikt de Opdrachtgever op dit moment over een High Level Design document die gedeeld kan worden met Gegadigde?	Opdrachtgever beschikt niet over een High Level Design document. Opdrachtgever verwacht tijdens de implementatiefase een HLD te ontvangen van de latende partij.
199	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 32	Is Least Privileged op dit moment ingericht in de huidige infrastructuur?	Correct, opdrachtgever hanteert het principe Least Privileged met de huidige infrastructuur.
200	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > IST- en SOLL-situatie	Is de aanname correct dat de volledige dienstverlening in zowel IST- als SOLL-situatie 24/7/365 geleverd moet worden?	Nee, dit geldt alleen voor de P1 (security) incidenten.
201	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Wordt op dit moment Privileged access management (PAM) gebruikt om ongewenste toegang tegen te gaan op de meest kritische resources binnen de Azure infrastructuur?	Nee, op dit moment wordt Privileged access management niet gebruikt.

202	Aanbestedingsdocument MS 365 en Azure Cloud beheerdiensten versie 1.0 publicatie > 3 IST-situatie Microsoft Azure Cloud Infrastructuur	Zijn Guest accounts toegestaan op de huidige Azure tenant?	Opdrachtgever werkt op dit moment samen (Microsoft365) met ketenpartners via Guest accounts. Er zijn geen Guest accounts toegestaan binnen de Azure Infrastructuur.
203	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 11	Binnen welk termijn verwacht Opdrachtgever dat deze projecten van start zullen gaan na het verzoek?	Opdrachtgever verwacht dat projecten binnen een maand na verzoek van start kunnen gaan. Opdrachtgever gaat ervan uit dat in die maand de intake, het offertetraject en de projectsamenstelling gerealiseerd worden.
204	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 10	Kan Opdrachtgever aangeven welke SLA's hieraan gekoppeld zijn?	Opdrachtgever heeft de SLA met oplostijden voor de Microsoft incidenten aangepast, waarbij de oplostijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplostijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46 en 47.
205	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 10	Is de aannames correct dat dit enkel geldt voor incidenten waar de 2de lijns ondersteuning niet uitkomt en dit door 3de lijns verder opgepakt moet worden?	Ja, deze aanname is correct.
206	Formulier 1 Programma van Eisen > Eis 10	Hoeveel ondersteuning denkt Opdrachtgever nodig te hebben elke maand m.b.t Microsoft 365 gerelateerd (security) incidenten?	De afgelopen drie maanden zijn er gemiddeld 90 incidenten per maand door de 1e en 2e lijn verwerkt. Bij benadering wordt 10% van deze incidenten 3e lijns doorverwezen.
207	Formulier 4 - prijsopgave	Is het mogelijk om flexibele prijsmodellen zoals pay-per-use of schalingsopties op te nemen? Wordt deze flexibiliteit beoordeeld in de gunning?	Nee, dit is niet acceptabel voor Opdrachtnemer.
208	GIBIT - Artikel 29 - informatiebeveiliging	Is het verplicht dat alle key-medewerkers in Nederland gevestigd zijn en Nederlandstalig communiceren? Geldt dit ook voor support?	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal en dat Opdrachtgever geografisch zo gevestigd is dat het mogelijk is om tijdens incidenten ondersteuning op locatie te kunnen verzorgen.
209	GIBIT 2023	GIBIT 2023 artikel 4.2 sub I en II Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Er zal een in gebreke stelling gedaan worden, met een redelijke termijn te herstellen.
210	GIBIT 2023	GIBIT 2023 artikel 24.1 Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Er zal een in gebreke stelling gedaan worden, met een redelijke termijn te herstellen.
211	GIBIT 2023	GIBIT 2023 artikel 20.4 1 ^o artikel 1.27 In de definitie van Maatwerkprogrammatuur is onder ii) opgenomen dat hieronder ook "aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur" valt. In artikel 20.4 wordt vervolgens bepaald dat de rechten van het intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Inschrijver maakt veel gebruik van commerciële Derdenprogrammatuur (bv. Microsoft 365) en richt dit vervolgens in zodat dit gebruikt kan worden in de IT omgeving van de aanbestedende dienst. Deze inrichting (vaak op basis van best practices van fabrikanten) wordt bij meerdere klanten ingezet. Het is voor inschrijver dan ook niet mogelijk om het IE op deze inrichting (voor zover mogelijk) aan de aanbestedende dienst over te dragen. Vraag: Kan deze bepaling ten aanzien van het inrichten van Standaardprogrammatuur komen te vervallen?	Nee, niet akkoord.
212	GIBIT 2023	GIBIT 2023 artikel 14.4 In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?	Artikel 14.4 is niet van toepassing op de Microsoft365 omgeving. Eis 25 blijft staan en geeft invulling aan de documentatie van de Azure omgeving. "De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en beschikbaar stellen van de meest recente documentatie met betrekking tot de inrichting en configuratie van de Azure-omgeving van de Opdrachtgever".
213	GIBIT 2023	GIBIT 2023 artikel 10.12 sub iv) Het kan voorkomen dat het Updates of Upgrades op verzoek van de Opdrachtgever niet direct worden doorgevoerd. Kunt u bevestigen dat dit in dergelijke gevallen de garantie van dit artikel komt te vervallen?	Niet akkoord.
214	Formulier 1. Programma van eisen. EIS 46	Opdrachtgever voert 1e en 2e lijns support uit. Complexe incidenten kunnen bij de leverancier belegd worden. Hierbij dient leverancier bij een Prio 1 binnen 4 uur dit opgelost te hebben. Bij incidenten met hoge impact/urgentie is veelal ondersteuning van derden noodzakelijk, bijvoorbeeld Microsoft waardoor een oplostijd van 4 uur niet haalbaar is. Uiteraard zetten wij alle benodigde capaciteiten in om dit te realiseren echter is niet vooraf te garanderen. Staat u ervoor open om een oplostijd van 8 uur, exclusief inspanning/doorlooptijd van derden te hanteren?	Nee, niet akkoord. Echter, oplostijd van derden maakt geen onderdeel uit van de 4 uur Azure of (aangepaste) 8 uur M365 oplostijd van een Prio 1 melding van Opdrachtnemer. Indien het incident naar een andere leverancier doorgezet moet worden om opgelost te worden, verandert doorgaans de status in "wacht op externe leverancier" en stopt de oplostijd van Opdrachtnemer tot het moment dat de derde partij een mogelijke oplossing in beeld heeft.
215	Formulier 1. Programma van eisen. EIS 2	Inschrijver heeft geen inzicht in toekomstige wet- en regelgeving. Deelt u de mening dat indien toekomstige wet- en regelgeving impact heeft op de afgenomen beheerdiensten, eventuele wijzigingen in een project doorgevoerd worden na goedkeuring van een offerte van de leverancier?	Ja, Opdrachtgever deelt deze mening.
216	Aanbestedingsdocument MS36 en Azure Cloud. Paragraaf 4.3 (pagina 10)	Kan opdrachtgever een demarcatie matrix aanleveren van de Azure resources waarin duidelijk is hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeelt tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en leverancier van oplossingen zoals bijvoorbeeld datawarehouse en App Servers?	Opdrachtgever, Opdrachtnemer en leverancier zullen na gunning per workload de demarcatie vaststellen. Een globale demarcatie staat in 4.3.2 Light managed landing zone.
217	Formulier 4 Prijsopgave item nr 6	Opdrachtgever geeft aan dat dit onderdeel is van de totale implementatie kosten max Euro 80.000. Kan opdrachtgever aangeven wat de scope van deze implementatie is? Gaat het hier om redesign van de Azure omgeving incl. het configureren van deze nieuwe structuur? Dus aanmaken netwerken, resource groepen, policies, subscriptions, rechten (dus het governance model). Of is de migratie van alle huidige Azure resources naar de nieuwe structuur ook onderdeel van de scope? Dus het daadwerkelijk aanpassen en verplaatsen van Azure resources naar andere subscriptions en resource groepen e.d.?	Hierbij gaat het inderdaad om het redesign van Azure inclusief het configureren van deze nieuwe structuur. Daarnaast is de migratie naar de nieuwe structuur ook onderdeel van de scope.
218	Formulier 4 Prijsopgave item nr 5	implementatie kosten max Euro 80.000. Bedoelt opdrachtgever met 'implementatiekosten MS365 en Azure Cloud' de transitiekosten om de Azure cloud in beheer te nemen en het technisch support van MS365 te kunnen faciliteren?	Opdrachtgever bedoelt naast de genoemde kosten óók de WAF / CAF implementatiekosten, als onderdeel van de implementatiekosten. Zie hiervoor prijzenblad nummer 5 en 6.
219	Formulier 1. Programma van eisen. EIS 46.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de oplostijden voor de incidenten. Kan opdrachtgever aangeven of deze SLA eisen enkel gelden voor het beheer van de Azure omgeving of dat dit ook geldt voor het technische support van de Microsoft 365 omgeving? Opdrachtnemer gaat immers geen beheer van de Microsoft 365 omgeving uitvoeren enkel technisch support op afroep.	De eis 46 heeft betrekking op zowel M365 als Azure Cloud. Opdrachtgever heeft de oplostijden van de SLA aangepast, waarbij de oplostijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplostijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46.
220	Formulier 1. Programma van eisen. EIS 36.	Opdrachtnemer dient monitoring te implementeren tbv dreigingsdetectie. Kan opdrachtgever duiden hoe dit verhoudt in relatie tot het project om een SOC/SIEM dienst te implementeren? Normaal gesproken levert een SOC/SIEM leverancier een technische oplossing om de dreigingsdetectie te monitoren en te rapporteren	De uiteindelijke oplossing zit inderdaad in SOC/SIEM, vanwege de nog onbekende startdatum van het project verwacht Opdrachtgever een vorm van dreigingsdetectie en monitoring.
221	Formulier 1. Programma van eisen. EIS 20.	Opdrachtgever geeft aan dat Azure Monitor wordt gebruikt voor het monitoren van de Azure resources. Mag opdrachtnemer de eigen monitoring oplossing gebruiken die de mogelijkheid heeft om de Azure resources te monitoren?	Opdrachtgever gaat akkoord met een eigen monitoring oplossing mits functionarisen van opdrachtgever toegang krijgen tot een dashboard.

222	Aanbestedingsdocument	Opdrachtgever benoemt een aantal projecten in H4.2 van het Aanbestedingsdocument waarvoor expertise wordt verwacht van Opdrachtnemer, die nog niet gedekt zijn met de op te leveren certificering: Microsoft Solutions Partner voor Modern Work en Infrastructure Azure (o.a. Microsoft Fabric). Het programma van eisen stelt geen randvoorwaarden/eisen aan de expertise, waardoor deze voor Opdrachtgever wellicht niet toereikend zijn om de gewenste kwaliteit te leveren. Opdrachtnemer stelt voor om de kennis en expertise aantoonbaar te maken door het overhandigen van certificeringen zoals de solution partner status voor de benoemde projecten in H4.2. Staat Opdrachtgever open voor deze wijziging ter bescherming van de kwaliteit?	Met Formulier 3 "Kwaliteitszorgsysteem en certificaten", waarin om certificering Microsoft Solutions Partner Modern Work en Microsoft Solutions Partner Infrastructure Azure gevraagd wordt, stelt Opdrachtgever eisen aan kwaliteit. Opdrachtgever is niet bereid verdere designations als eis van toepassing te verklaren.
223	Vragen tbv NVI	In Tendermed onder eisen. Beroeps of handelsregister. Welk bewijsstuk is hier gewenst? Momenteel staat hier beschreven: Technische uitrusting en maatregelen kwaliteit/waARBorgen. Volgens inschrijver is dit geen bewijs van inschrijving in een handelsregister. Voldoet een uittreksel KvK in deze?	Akkoord. In het aanbestedingsdocument staat dit wel correct benoemd.
224	vragen tbv nvi	GIBIT 20311 Artikel 25.611 Inschrijver wenst voor te stellen dat de kosten van een audit door de aanbestedende dienst worden gedragen en deze niet verlegd kunnen worden naar Inschrijver. Er kan namelijk heel snel discussie ontstaan over de bevindingen van een auditor en zeker ook of al dan niet sprake is van een tekortkoming van 'ondergeschikte aard'. Deze bevindingen kunnen nu vergaande consequenties hebben omdat -in het ergste geval- Inschrijver met alle kosten wordt opgezedeld. Is dit acceptabel?	Niet akkoord.
225	vragen tbv nvi	GIBIT 20300 Artikel 25.111 Een aanzien van audits wenst Inschrijver toe te voegen dat deze eenmaal per kalenderjaar mogen plaatsvinden. Dit om ervoor te zorgen dat Inschrijver goed rekening kan houden met een audit en haar bedrijfsvoering daar niet op onredelijke wijze hinder van ondervindt.	Dat is akkoord.
226	vragen tbv nvi	GIBIT 20290 Artikel 24.211 Inschrijver vindt de opzeggetermijn voor Leverancier van 18 maanden lang. Is de aanbestedende dienst bereid deze termijn terug te brengen naar 12 maanden?	Akkoord.
227	vragen tbv nvi	GIBIT 20280 Artikel 19.211 Inschrijver wenst voor wat betreft de bepaling of iets wel/niet kwalificeert als overmacht aan te sluiten bij de wet en rechtspraak op dit gebied. Daarom wenst Leverancier artikel 19.2 buiten toepassing te laten. Kan de aanbestedende dienst zich hierin vinden?	Niet akkoord met buiten toepassing verklaring van artikel 19.2. Opdrachtgever volgt wel eventuele rechterlijke uitspraken.
228	vragen tbv nvi	GIBIT 20270 Artikel 16.411 Inschrijver wenst aan deze bepalingen toe te voegen dat de aansprakelijkheid van Leverancier nimmer het door de verzekering uitgekeerde bedrag overstijgt, met een maximum van tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. Is dit acceptabel voor de aanbestedende dienst?	Niet akkoord.
229	vragen tbv nvi	GIBIT 20260 Artikel 16.311 Inschrijver wenst aan deze bepalingen toe te voegen dat de aansprakelijkheid van Leverancier nimmer het door de verzekering uitgekeerde bedrag overstijgt, met een maximum van €1.250.000 per gebeurtenis. Is dit acceptabel voor de aanbestedende dienst?	Niet akkoord.
230	vragen tbv nvi	GIBIT 20250 Artikel 12.311 Inschrijver wenst hier te verduidelijken dat een garantie niet aan een beroep op overmacht in de weg staat (denk als voorbeeld aan de coronacrisis). Is het akkoord om dit te verduidelijken?	Niet akkoord, het is voor Opdrachtgever onmogelijk om nu al Overmacht duidelijker te benoemen. Het kenmerk is immers dat het onvoorspelbaar is. De bewijstlast is aan Opdrachtnemer op dat moment.
231	Vragen tbv nvi	GIBIT 20240 Artikel 12.1 onder 111 Inschrijver onderschrijft uiteraard wat in deze bepaling wordt omschreven, echter is het op dit moment nog niet duidelijk welke nieuwe wet- en regelgeving eventueel gaat komen en welke eisen/verplichtingen daaruit voortvloeien, welke impact dat heeft, welke werkzaamheden nodig zijn om daaraan te voldoen etc. Is het akkoord om deze bepaling buiten toepassing te laten of als inspanningsverplichting te formuleren?	Niet akkoord.
232	Vragen t.b.v. BVI	GIBIT 20230 Artikel 4.2.011 it artikel 4.1 blijkt al dat partijen kunnen overeenkomen dat termijnen een fataal karakter hebben. Artikel 4.2 wijkt hiervan af, omdat hier een groot aantal termijnen standaard een fataal karakter krijgen. Dat is wellicht wat voorbarig omdat het uiteindelijk afhangt van de specifieke situatie of een fatale termijn bedoeld/gewenst is. Is het voor de aanbestedende dienst daarom akkoord om artikel 4.2 buiten toepassing te laten, en uit te gaan van de regeling in artikel 4.1 waarmee partijen de vrijheid houden om samen af te spreken wel termijnen wel/niet fataal zijn?	Niet akkoord.
233	AanbestedingsdocumentPag. 81x Entra Domain Services	*Opdrachtnemer gaat ervan uit dat hier de Microsoft dienst 'Microsoft Entra Domain Services' wordt bedoeld, als alternatief op een ""eigen"" implementatie van Active Directory (en dus niet Entra ID, voorheen Azure AD). Is deze aanname correct? Indien correct: welke uitvoering is in gebruik: Standard, Enterprise of Premium?*	Correct, het betreft de SKU Standard.
234	AanbestedingsdocumentPag. 8 15x virtual machines	Welk Operating System wordt gebruikt en welke primaire functie hebben deze virtual machines?	Opdrachtgever heeft op dit moment 14 virtuele machines in gebruik (13x Windows, 1x Linux). Wat betreft Windows VM's zijn het 4x Server 2016 DC, 8x Server 2019 DC, 1x Server 2022 DC.
235	AanbestedingsdocumentPag. 810x SQL Servers	Welke SQL implementaties betreft het? Bijv. Windows Server 2022 met MS SQL Server 2019. Zijn er SQL Servers geclusterd? Zijn er SQL Servers van het type Azure SQL Managed Instance?	Opdrachtgever maakt gebruik van Azure PaaS SQL
236	AanbestedingsdocumentPag. 14	Betreft: Certificering Microsoft Solutions Partner Modern Work: U beschikt over het Microsoft Solutions Partner Modern Work certificaat. Dit certificaat moet geldig zijn op het moment van inschrijving en gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Certificering Microsoft Solutions Partner Infrastructure Azure: U beschikt over het Microsoft Solutions Partner Infrastructure Azure certificaat. Vraag: In de ogen van Opdrachtnemer ontbreken enkele relevante Microsoft Designations als eis i.r.t. de aanbesteding: Security , Data&AI en Digital&App Innovation (gezien de omschrijving van de omgeving en de beoogde vernieuwingen). Waarom heeft Opdrachtgever deze niet als eis opgenomen? Is Opdrachtgever bereid om deze alsnog als eis van toepassing te verklaren?	Met de eis gecertificeerd Microsoft Solutions Partner Modern Work en Microsoft Solutions Partner Infrastructure Azure willen we onderscheid maken in het niveau van Opdrachtnemers. Opdrachtgever is niet bereid verdere designations als eis van toepassing te verklaren.
237	Aanbestedingsdocument2.11Pag. 6SIEM/SOC	In het geval van een security incident: hoe lopen de communicatielijnen tussen betrokken opdrachtnemers en interne functionarissen (overdag en buiten kantoor tijden)?	De Chief Information Security Officer van Opdrachtgever is 24/7/365 bereikbaar voor P1 security incidenten. De opschaling van een P1 security incident wordt door deze functionaris bepaald.
238	Aanbestedingsdocument2.3Pag. 4	Betreft: "SharePoint en OneDrive: ""Het SharePoint-intranet wordt aangevuld met diverse third-party webparts voor functionaliteiten die niet standaard beschikbaar zijn in SharePoint. Deze third-party oplossing wordt beheerd door de leverancier Ilionx."" Vraag: Hoe is toegang/compliance/continuïteit geregeld i.r.t. derden (zoals Ilionx) die toegang tot de omgeving hebben?	Ilionx heeft geen directe toegang tot de ICT-omgeving van Opdrachtgever. Op het moment dat toegang nodig is, wordt dit voor de duur van de realisatie toegestaan.
239	Aanbestedingsdocument2.2Pag. 4	Betreft: Teams provisioning: "Deze oplossing wordt geleverd door Ilionx en beheerd door Opdrachtgever." Vraag: Hoe is toegang/compliance/continuïteit geregeld i.r.t. derden (zoals Ilionx) die toegang tot de omgeving hebben? Staat Opdrachtgever open voor een transitie (nu of later) naar een provisioning oplossing van Opdrachtnemer?	Ilionx heeft geen directe toegang tot de ICT-omgeving van Opdrachtgever. Op het moment dat toegang nodig is, wordt dit voor de duur van de realisatie toegestaan. Opdrachtgever staat niet open voor een transitie (nu of later) naar een provisioning oplossing van Opdrachtnemer.
240	PvE11 is no. 46 Oplostijden (SLA)	Vraag is dit exclusief oplostijden bij derden zoals Microsoft?	Ja, deze aanname is correct.

241	PvE is no. 27	Betreft: De Opdrachtgever is eigenaar van de Infrastructure as Code (IaC) welke door de Opdrachtnemer wordt ontwikkeld, onderhouden en toegepast op de Azure Cloud omgeving van Opdrachtgever. Vraag: Is inzet van eigen code reeds in bezit van Opdrachtnemer en het delen van code die voor andere doeleinden is ontwikkeld daarmee uitgesloten? M.a.w. wordt elk stukje code opnieuw en klantspecifiek ontwikkeld? Hoe ziet Opdrachtgever dit i.r.t. publiek beschikbare code?	Eis 27 is van toepassing op alle door Opdrachtnemer toegepaste (closed of opensource) IaC.
242	PvE is no. 25	Betreft: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en beschikbaar stellen van de meest recente documentatie met betrekking tot de inrichting en configuratie van de Azure-omgeving van de Opdrachtgever. Vraag: Wat beschouwt Opdrachtgever als documentatie? Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever om dit te specificeren.	Zie artikel 14 documentatie en informatie GIBIT.
243	PvE is no. 22	Betreft : De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring, het rapporteren, beheren en herstellen (restore) van de Azure back-up. Vraag: Zijn er (back-up) kopieën buiten Azure? Zo ja, welke (bijv. immutable t.b.v. disaster/exit)?	Nee, er zijn geen kopieën buiten de Azure omgeving van Opdrachtgever.
244	PvE is no. 17	Betreft: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor virtuele netwerkbeheer in Azure, met daarin het configureren van netwerken, beheer van netwerkbeveiligingsgroepen en Azure Firewall en het configureren van VPN-gateways en verbindingen. Vraag: Wat bedoelt Opdrachtgever hier met Azure Firewall? Het Azure product Azure Firewall of een firewall in Azure?	Hiermee wordt een firewall in Azure bedoelt.
245	PvE is no. 16	Betreft: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor resourcebeheer, dat bestaat uit het aanmaken en configureren van Azure resources, het beheren van resource groepen en subscriptions en het rapporteren en verwijderen van ongebruikte resources. Vraag: Wat is de te verwachten mutatiefrequentie qua verzoeken om resources?	Het is Opdrachtgever op dit moment onbekend wat de mutatiefrequentie omtrent resources is.
246	Aanbestedingsdocument 3Pag. 10	Betreft: Infrastructure as Code (IaC) met Azure DevOps Vraag: Opdrachtnemer maakt op dit moment gebruik van IaC op basis van Terraform en Github. Is dat (ook) acceptabel voor Opdrachtgever?	Nee, dit is niet acceptabel voor Opdrachtnemer.
247	PvE is C-4	Betreft: De opdrachtnemer biedt een API die volledig integreert met TOPdesk. Vraag: TOPdesk ondersteunt geen koppelingen c.q. integratie met systemen van derden meer. Opdrachtnemer heeft hier oplossingen voor binnen haar eigen tooling en dienstenportfolio. Aan welke specifieke functionaliteit zou de 'koppeling' of 'integratie' met TOPdesk volgens Opdrachtgever tenminste moeten voldoen?	Opdrachtgever heeft TOPdesk gevraagd of de stelling van gegadigde klopt. Het blijkt mogelijk om Topdesk te koppelen, hieronder de reactie van TOPdesk: <i>"Het is niet correct dat TOPdesk geen koppelingen of integraties met systemen van derden ondersteunt. TOPdesk biedt een REST API waarmee externe systemen kunnen communiceren en gegevens kunnen uitwisselen met TOPdesk.</i> <i>Meer informatie kan gevonden worden bij https://developers.topdesk.com/ voor de betreffende leverancier".</i>
248	PvE is no. 46	Betreft: De Opdrachtnemer conformeert zich aan de oplofstijden voor de incidenten, vanaf het moment dat deze gemeld zijn bij Opdrachtnemer. Vraag: In het vervolg op vraag 2: Omdat Opdrachtgever het beheer en onderhoud uitvoert, acht Opdrachtnemer een dergelijke SLA niet realistisch. Zo bestaat er bijvoorbeeld het risico op informatieachterstand en er zijn situaties denkbaar waarbij Opdrachtnemer afhankelijk is van (de reactietijd van) Opdrachtgever. Hierdoor is het voor geen enkele Opdrachtnemer mogelijk om toezeggingen te doen op bepaalde onderdelen van de beoogde SLA, in het bijzonder m.b.t. de gestelde (gegarandeerde) oplofstijden. Is Opdrachtgever bereid om met Opdrachtnemer in dialoog te gaan om tot een voor beide partijen werkbaar/acceptabele afspraak te komen die recht doet aan de intentie om de continuïteit optimaal te borgen?	De eis 46 heeft betrekking op zowel M365 als Azure Cloud. Opdrachtgever heeft de oplofstijden van de SLA aangepast, waarbij de oplofstijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplofstijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46. Daarnaast maakt oplofstijd van derden geen onderdeel uit van de 4 uur Azure of (aangepaste) 8 uur M365 oplofstijd van een Prio 1 melding van Opdrachtnemer. Indien het incident naar een andere leverancier doorgezet moet worden om opgelost te worden, verandert doorgaans de status in "wacht op externe leverancier" en stopt de oplofstijd van Opdrachtnemer tot het moment dat de derde partij een mogelijke oplossing in beeld heeft.
249	PvE is no. 7	Betreft: De Opdrachtnemer mag 4 tot 6 weken voor de ingangsdatum van het contract starten met de voorbereidende transitie werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld het maken van een technische scan van de omgeving. De voorbereidende transitie werkzaamheden maken onderdeel uit van de eenmalige kosten. Vraag: Opdrachtnemer stelt voor om de voorbereidende werkzaamheden, uiteraard in goed overleg met Opdrachtgever, zoveel eerder als mogelijk te starten. Stemt Opdrachtgever hiermee in?	Ja, inschrijver mag starten met de transitiewerkzaamheden vanaf 01-05-2025
250	Aanbestedingsdocument 1Pag. 9SLA	In het vervolg op vraag 2: Omdat Opdrachtgever het beheer en onderhoud uitvoert, acht Opdrachtnemer een dergelijke SLA niet realistisch. Zo bestaat er bijvoorbeeld het risico op informatieachterstand en er zijn situaties denkbaar waarbij Opdrachtnemer afhankelijk is van (de reactietijd van) Opdrachtgever. Hierdoor is het voor geen enkele Opdrachtnemer mogelijk om toezeggingen te doen op bepaalde onderdelen van de beoogde SLA, in het bijzonder m.b.t. de gestelde (gegarandeerde) oplofstijden. Is Opdrachtgever bereid om met Opdrachtnemer in dialoog te gaan om tot een voor beide partijen werkbaar/acceptabele afspraak te komen die recht doet aan de intentie om de continuïteit optimaal te borgen?	De eis 46 heeft betrekking op zowel M365 als Azure Cloud. Opdrachtgever heeft de oplofstijden van de SLA aangepast, waarbij de oplofstijd voor een Microsoft 365 P1 nu op 8 uur is gesteld, en de oplofstijd voor een Microsoft 365 P2 op 16 uur. Zie hiervoor de herformulering van eis 46. Daarnaast maakt oplofstijd van derden geen onderdeel uit van de 4 uur Azure of (aangepaste) 8 uur M365 oplofstijd van een Prio 1 melding van Opdrachtnemer. Indien het incident naar een andere leverancier doorgezet moet worden om opgelost te worden, verandert doorgaans de status in "wacht op externe leverancier" en stopt de oplofstijd van Opdrachtnemer tot het moment dat de derde partij een mogelijke oplossing in beeld heeft.
251	Aanbestedingsdocument 1	Betreft: Pag. 8: "De verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud van Microsoft 365 ligt bij de Opdrachtgever en wordt in de dagelijkse praktijk door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd". Opdrachtgever stelt dat: "(...) 7 functionarissen gebruikersondersteuning bieden, en voor complexe vragen contact opnemen met opdrachtnemer" en "Opdrachtnemer biedt alle diensten die nodig zijn om continuïteit en optimale werking te waarborgen". Vraag: Hoe kan, volgens Opdrachtgever, Opdrachtnemer de continuïteit en werking borgen als de beheerverantwoordelijkheid elders ligt?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de continuïteit van de M365 omgeving. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij diensten/kennis terbeschikking stelt om opdrachtgever te ondersteunen in deze verantwoordelijkheid.
252	Aanbestedingsdocument Wat verwachten wij van u?	"(...) beschikt over een wendbare en schaalbare technische infrastructuur met een Cloud- en Sourcingstrategie gericht op 'SaaS, tenzij' en 'Microsoft, tenzij'". Vraag: Hoe ziet Opdrachtgever de keuze voor maximale inzet op publieke cloud met een "Microsoft tenzij" strategie i.r.t. het onderzoeksdocument "Evaluatie public cloudbeleid Rijksoverheid" en de herziening die de rijksoverheid in 2025 gaat doen op het Cloud beleid? Houdt Opdrachtgever rekening met mogelijke herzieningen voor de huidige infrastructuur en dient Opdrachtnemer alternatieve hybride/nationale cloudvoorzieningen aan te kunnen bieden / beheren?	Opdrachtgever houdt rekening met mogelijke herzieningen. "Tenzij" geeft aan dat wanneer bijv. wet en regelgeving verandert tav het gebruik van Public Cloud, Opdrachtgever zich schikt naar wetgeving. Van Opdrachtnemer wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst verwacht dienstverlening te verzorgen op de onderdelen Microsoft Azure en Microsoft 365. Van Opdrachtnemer wordt gevraagd dat zij eventueel kan adviseren over mogelijke oplossingen buiten de scope van de opdracht.

Bericht 1	pag 5	Op pagina 5 van het aanbestedingsdocument wordt vermeld dat Opdrachtgever momenteel Windows 10 gebruikt, terwijl de End of Life datum nadert. Is er in de planning en kostenberekeningen van de overeenkomst rekening gehouden met een mogelijk upgradeproject naar een nieuwere versie van Windows, zoals Windows 11?	Opdrachtgever heeft de migratie naar Windows 11 al ingezet, verdeling is op dit moment 25% Windows 10 en 75% Windows 11.
Bericht 2	pag 5	Op pagina 5 van het aanbestedingsdocument staat dat de Microsoft-licenties momenteel via Bechtie worden ingekocht. Is het overwogen om na afloop van het huidige contract de inkoop van deze licenties via de nieuwe leverancier van deze aanbesteding te laten verlopen? Door de inkoop te centraliseren en te integreren met de overige diensten, zal efficiëntievoordelen en kostenbesparingen worden gerealiseerd. Wat is de visie van de aanbestedende dienst op deze mogelijkheid?	Het leveren van Microsoft licenties maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.
Bericht 3	pag6	Op pagina 6 van het aanbestedingsdocument staat dat de huidige SIEM/SOC-dienstverlening door een externe partij wordt verzorgd. Onze ervaring leert dat beheer zonder een geïntegreerde SOC-dienst onvoldoende is voor een robuuste beveiliging; snelle detectie en reactie op incidenten zijn cruciaal om risico's te minimaliseren en continuïteit te waarborgen. Zonder geïntegreerde SOC-ondersteuning kunnen kritieke bedreigingen onopgemerkt blijven, met mogelijk ernstige financiële en reputatieschade tot gevolg. Kunnen we als eis opnemen dat de nieuwe leverancier per start project al een geïntegreerde SOC-dienst levert voor zowel de Azure- als de Microsoft 365-omgeving, om zo een proactieve en samenhangende beveiligingsstrategie te garanderen? Dit naast de bestaande SOC dienst.	Niet akkoord. Opdrachtgever heeft een bewuste afweging gemaakt om dit niet bij de aanbesteding al uit te vragen.
Bericht 4	pag 6	In het Aanbestedingsdocument staat op pagina 6 dat de huidige leverancier uitgebreide ondersteuning biedt, wat zou kunnen impliceren dat de nieuwe opdrachtnemer vergelijkbare taken moet uitvoeren. Echter, op pagina 10 wordt specifiek aangegeven dat de eerste lijns ondersteuning door de opdrachtgever zelf wordt georganiseerd. Kunt u bevestigen dat de nieuwe opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid draagt voor de eerste lijns ondersteuning, maar uitsluitend ondersteuning biedt vanaf de tweede lijn en hoger?	Dat is correct. Opdrachtnemer heeft geen verantwoordelijkheid voor 1e lijns ondersteuning.