

Mededingingsprocedure met onderhandeling 'ICT Beheer' - Stichting 113 Zelfmoordpreventie
Referentienummer: 2025/EA/02

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatatie vraag	Antwoord
1	Selectieleidraad	7	1.1 Inhoud van de opdracht	Azure datawarehouse: welke beheerverantwoordelijkheden draagt inschrijver hiervoor? Gaat het alleen om beheer van het Azure platform of ook op DWH inrichting en toepassingen? Graag uw toelichting.	Verheldering scope	De scope van de opdracht ziet alleen op het beheer van het Azure platform.
2	Selectieleidraad	7	1.1 Inhoud van de opdracht	Azure nieuw te ontwikkelen webapps: welke inzet en beheerverantwoordelijkheden draagt inschrijver hiervoor? Graag uw toelichting.	Verheldering scope	Van opdrachtnemer wordt verwacht inzet op het gebied van onderhoud en ondersteuning/advisering bij ontwikkelen van de webapps.
3	Selectieleidraad	8	1.1	De opdrachtnemer dient buiten de gebruikelijke kantooruren bereikbaar te zijn bij storingen in het primaire proces (bel- en chatdiensten) en in staat te zijn daarop een analyse uit te voeren en acties uit te zetten. Op welke manier en door wie wordt contact gelegd met de piket dienst van Opdrachtnemer?	Dit is voor ons belangrijk om te bepalen of we de dienst kunnen verlenen en of het dus voor ons zinvol is om in te schrijven op de selectiefase.	De dienst verantwoordelijke (floormanager) of de ICT afdeling van aanbestedende dienst legt contact met de piket dienst van opdrachtnemer. Dit geschiedt telefonisch.
4	Selectieleidraad	8	1.1	Dient de inschrijver ook de licenties te leveren of schaft 113 die zelf aan en beheert de opdrachtnemer?	Dit is voor ons belangrijk om te bepalen of we de dienst kunnen verlenen en of het dus voor ons zinvol is om in te schrijven op de selectiefase.	Op dit moment schaft aanbestedende dienst die zelf aan via Microsoft. Aanbestedende dienst staat open voor betere voorstellen.
5	Selectieleidraad	10	1.2 De overeenkomst	De overeenkomst kan worden opgezegd indien de maximale waarde is bereikt of overschreden. De uitgevraagde dienstverlening leent zich er niet voor om per direct beëindigd te worden, dit heeft gevolgen voor de werking en daarmee de ICT-omgeving van Stichting 113. Mag Inschrijver aannemen dat er een opzegtermijn gehanteerd wordt, zodat de dienstverlening tijdens die periode gehandhaafd blijft?	Voor zowel Stichting 113 als Inschrijver is het van belang dat de organisatie en gebruikers geen hinder ondervinden van een eindigende overeenkomst. Een ruime opzegtermijn waarin afspraken gemaakt worden en maatregelen genomen kunnen worden voor de toekomstige situatie, is daarbij cruciaal.	Aanbestedende dienst zal tijdens de looptijd van de dienstverlening de spend ieder kwartaal monitoren. Wanneer wij constateren dat de maximale waarde van de raamovereenkomst eerder in beeld komt dan de einddatum van het contract, dan zal aanbestedende dienst opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen. Partijen gaan vervolgens in gesprek om afspraken te maken hoe de dienstverlening geborgd wordt totdat de opdracht opnieuw is aanbesteed.
6	Selectieleidraad	11	1.3	113 heeft een tweede kantoor in Suriname. Is de verwachting dat ook ondersteuning op locatie gegeven zal gaan worden in Suriname? Zo ja, op welke manier wordt dat ingeregeld en gefaciliteerd?	De demarcatie tussen de lokale partij en de partij in Nederland is ons niet geheel duidelijk.	Ondersteuning vindt uitdrukkelijk alleen vanuit Nederland plaats.
7	Selectieleidraad	10	1.2 & 2.6	De GIBIT2023 voorwaarden zijn nog niet bij de selectiedocumenten toegevoegd. Is er in de offertefase een mogelijkheid om over deze voorwaarden vragen/tekstsuggesties te stellen? Zo niet dan verzoek ik u de voorwaarden alsnog te delen en een extra vragenronde in deze fase in te lassen voor de vragen over de GIBIT2023 (en een concept raamovereenkomst).	In de offerteaanvraag is meer detailinformatie over de beoogde dienstverlening bekend. Het is voor inschrijvers in die fase daarom makkelijker om specifieke vragen over de GIBIT te stellen (te bepalen welke risico's acceptabel zijn en welke niet).	Vragen over de GIBIT 2023 voorwaarden kunnen tijdens de vragenronde in de offertefase worden gesteld.
8	Selectieleidraad	14	2.6 Nota van Inlichtingen	"U kan ook vragen en/of tekstvoorstellen indienen voor wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden". Mag Inschrijver aannemen dat dit geldt voor de offertefase, aangezien bij de selectie nog geen voorwaarden verstrekt zijn?	Het is gebruikelijk dat in de offertefase de voorwaarden aan bod komen, aangezien dan de volledige scope, omvang en impact van de dienstverlening bekend zijn.	Dat is correct, zie antwoord vraag 7.
9	Selectieleidraad	23	3.2.3.1 Kerncompetenties	Met betrekking tot kerncompetentie 2: betreft de opdrachtwaarde van minimaal €280.000,- ex. btw de gehele looptijd van de referentieopdracht of betreft het bedrag van minimaal €280.000,- ex. btw de genoemde periode van één jaar?	Het is voor ons nu niet duidelijk of het gevraagde bedrag bij kerncompetentie 2 betrekking heeft op slechts één jaar (de referentieperiode) of dat het bedrag de totale opdrachtwaarde mag zijn (dus voor werkzaamheden uitgevoerd in meerdere jaren bij de betreffende referent). Wij zouden dit dus graag verhelderd hebben. Het is namelijk ook mogelijk om wel de gevraagde ervaring te hebben geleverd in de periode van één jaar, maar dat de totale referentieopdracht langer duurde dan één jaar en dat het minimaal gevraagde bedrag dus wel wordt gehaald over de gehele duur van de opdracht, maar niet in de periode van één jaar.	De opdrachtwaarde van minimaal €280.000,- ex. btw betreft de genoemde periode van één jaar.
10	Selectieleidraad	22	3.2.3 Technische en beroepsbekwaamheid	Betekent vergelijkbare technologieën dat er ook andere merken/componenten dan genoemd in de lijst mogen worden opgevoerd welke voorzien in dezelfde functionaliteit? Graag uw bevestiging	Verheldering referenties	Andere merken/componenten zijn toegestaan, mits deze voorzien in dezelfde functionaliteit. Uitzondering hierop zijn de Microsoft producten.
11	Selectieleidraad	23	3.2.3 Technische en beroepsbekwaamheid	Gegadigde gaat ervan uit dat u Office 365 bedoelt. Graag uw bevestiging.	Checkvraag	Correct.
12	Selectieleidraad	23	3.2.3 Technische en beroepsbekwaamheid	Valt het beheer van de werkplek binnen of buiten de scope, graag uw toelichting.	Verheldering scope	Het beheer van de werkplek valt buiten de scope van kerncompetentie 2.

13	Selectieleidraad	22	paragraaf 3.2.2.2	Onze organisatie is vanwege de omvang wel Jaarrekeningsplichtig maar heeft geen accountantsverplichting. Wij veronderstellen dat ook in dit geval het overleggen van een beoordelings- of samenstellingsverklaring volstaat. Is dit correct? Zo nee, een verzoek nader toe te lichten op welke wijze wij hiermee om dienen te gaan.	Verduidelijking accountantsverklaring	Dat is correct.
14	Selectieleidraad	23	paragraaf 3.2.3.2	Gegadigde beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem dat vergelijkbaar is met ISO 9001:2015. Volstaat het indien de gegadigde bij voorgenomen gunning een verklaring overlegt van een onafhankelijke en deskundige instantie waarin de vergelijkbaarheid met ISO 9001:2015 uitdrukkelijk wordt bevestigd en als bewijsstuk wordt aangemerkt?	Verduidelijking bewijslast ISO 9001	Indien de verklaring omschrijft waarom het systeem gelijkwaardig is, dan is dat toegestaan als bewijsmiddel. Wij moeten uit de omschrijving kunnen opmaken dat sprake is van gelijkwaardigheid.
15	Selectieleidraad	23	paragraaf 3.2.3.2	Gegadigde zit momenteel in de afrondende fase voor de ISO 27001 certificering. De afsluitende audit hiervoor staat gepland in de maand juli. Wij veronderstellen dat het volstaat indien het bewijsstuk conform planning (uiterlijk 10 werkdagen na voorgenomen gunning) beschikbaar wordt gesteld. Is dit correct?	Verduidelijking ISO 27001 m.b.t. bewijsstuk	Het bewijsstuk voor de ISO 27001 dient aangeleverd te worden binnen 10 werkdagen na voorlopig selectiebesluit. Conform de planning valt deze periode van 25 augustus t/m 5 september. Let wel, bij verzoek tot deelneming dient gegadigde te verklaren dat zij aan alle geschiktheidseisen voldoet door ondertekening van het UEA. Indien u op datum van indienen aanmeldingen niet beschikt over het ISO 27001, dan staat het u vrij om een beschrijving van uw kwaliteitsborgingssysteem aan te dragen waarmee u gelijkwaardigheid aantoont. Zie ook antwoord vraag 14.
16	Selectieleidraad	23	3.2.3.2	De status van een Microsoft Partnership is enigszins fluide. Een partij kan de ene dag wel een certificering hebben en de volgende dag kwijt raken (bv door vertrek van een ervaren medewerker) en een dag later wel weer hebben. Welke dag geldt als meetmoment voor het hebben van de certificaten?	Indien we op dag van aanmelding gecertificeerd zijn, kunnen we op het moment dat de certificeringen moeten worden getoond deze alweer kwijt zijn.	Aanbestedende dienst heeft de geschiktheidseisen m.b.t. de Microsoft Partner status heroverwogen en besloten deze te laten vervallen. Bij heroverweging is vastgesteld dat kerncompetentie 2, in combinatie met het gewijzigde selectiecriterium S2, voldoende waarborgt dat de aanbestedende dienst het nodige vertrouwen heeft dat de gegadigde over de juiste kennis en expertise beschikt, mits de gegadigde de juiste bewijsmiddelen indient. Aanbestedende dienst wenst met deze wijzigingen de opdracht ook toegankelijker te maken voor het MKB. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.
17	Selectieleidraad	23	paragraaf 3.2.3.2	De aanbestedende dienst verlangt dat inschrijvers de status Microsoft Solutions Partner - Modern Work bezitten. Deze eis lijkt disproportioneel omdat zij met name grote marktpartijen bevoordeelt en voor MKB-bedrijven een onnodig hoge toetredingsdrempel opwerpt, terwijl zij wel over gelijkwaardige expertise beschikken. Bent u bereid deze eis te laten vervallen of, met beroep op het proportionaliteits- en gelijkwaardigheidsbeginsel, alternatieve bewijslast toe te staan waaruit de vereiste ervaring met het implementeren en beheren van Microsoft Modern Workplace-omgevingen blijkt, bijvoorbeeld via passende referentieopdrachten.	Onnodige hoge toegangsdrempel voor MKB	Aanbestedende dienst heeft de geschiktheidseisen m.b.t. de Microsoft Partner status heroverwogen en besloten deze te laten vervallen. Bij heroverweging is vastgesteld dat kerncompetentie 2, in combinatie met het gewijzigde selectiecriterium S2, voldoende waarborgt dat de aanbestedende dienst het nodige vertrouwen heeft dat de gegadigde over de juiste kennis en expertise beschikt, mits de gegadigde de juiste bewijsmiddelen indient. Aanbestedende dienst wenst met deze wijzigingen de opdracht ook toegankelijker te maken voor het MKB. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.
18	Selectieleidraad	23	paragraaf 3.2.3.2	Accepteert u als bewijsvoering ook een screenshot/verklaring uit het Microsoft Partner Center waarin wordt aangetoond dat alle onderliggende vereiste prestatiescores en examens zijn behaald, maar de officiële badge nog niet is vrijgegeven?		Aanbestedende dienst heeft de geschiktheidseisen m.b.t. de Microsoft Partner status heroverwogen en besloten deze te laten vervallen. Bij heroverweging is vastgesteld dat kerncompetentie 2, in combinatie met het gewijzigde selectiecriterium S2, voldoende waarborgt dat de aanbestedende dienst het nodige vertrouwen heeft dat de gegadigde over de juiste kennis en expertise beschikt, mits de gegadigde de juiste bewijsmiddelen indient. Aanbestedende dienst wenst met deze wijzigingen de opdracht ook toegankelijker te maken voor het MKB. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.

19	Selectieleidraad	23	paragraaf 3.2.3.2	Indien de certificeringsstatus 'Oplossingspartner voor Data & AI (Azure)' nog niet formeel is behaald, maar een inschrijver kan aantonen reeds over de benodigde expertise te beschikken aan de hand van relevante referentieprojecten, is dit dan toereikend om aan te tonen dat de kwaliteitseis wordt geborgd?		Aanbestedende dienst heeft de geschiktheidseisen m.b.t. de Microsoft Partner status heroverwogen en besloten deze te laten vervallen. Bij heroverweging is vastgesteld dat kerncompetentie 2, in combinatie met het gewijzigde selectiecriteria S2, voldoende waarborgt dat de aanbestedende dienst het nodige vertrouwen heeft dat de gegadigde over de juiste kennis en expertise beschikt, mits de gegadigde de juiste bewijsmiddelen indient. Aanbestedende dienst wenst met deze wijzigingen de opdracht ook toegankelijker te maken voor het MKB. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.
20	Selectieleidraad	23	paragraaf 3.2.3.2	Staat u een voorwaardelijke inschrijving toe, waarbij de inschrijver aantoont in een verevorderd stadium te zijn van certificering, inclusief een toelichting op de verwachte certificeringsdatum en onderbouwende documentatie van Microsoft?		Aanbestedende dienst heeft de geschiktheidseisen m.b.t. de Microsoft Partner status heroverwogen en besloten deze te laten vervallen. Bij heroverweging is vastgesteld dat kerncompetentie 2, in combinatie met het gewijzigde selectiecriteria S2, voldoende waarborgt dat de aanbestedende dienst het nodige vertrouwen heeft dat de gegadigde over de juiste kennis en expertise beschikt, mits de gegadigde de juiste bewijsmiddelen indient. Aanbestedende dienst wenst met deze wijzigingen de opdracht ook toegankelijker te maken voor het MKB. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.
21	Selectieleidraad	28	4 Selectiecriteria en beoordeling	De aanbestedende dienst hanteert het bezit van de Microsoft Partner status bedrijfsapplicaties certificering als selectiecriteria. Deze status vereist onder meer een aanzienlijk aantal nieuwe klanten, gebruikersgroei en gecertificeerd personeel. In de praktijk zijn deze eisen voornamelijk haalbaar voor grotere marktpartijen. Hierdoor bestaat het risico dat MKB-aanbieders, ondanks inhoudelijke deskundigheid en aantoonbare ervaring, moeilijk kunnen concurreren op dit criterium. Kunt u toelichten wat de achtergrond en doelstelling is van het hanteren van deze specifieke partnerstatus als selectiecriteria? In hoeverre is bij de inrichting van dit selectiecriteria expliciet rekening gehouden met de deelnamemogelijkheden van kleinere marktpartijen, zoals het MKB? Daarnaast is deze certificering in de praktijk veelal	Onnodige hoge toegangsdrmpel voor MKB	Aanbestedende dienst heeft de geschiktheidseisen m.b.t. de Microsoft Partner status heroverwogen en besloten deze te laten vervallen. Bij heroverweging is vastgesteld dat kerncompetentie 2, in combinatie met het gewijzigde selectiecriteria S2, voldoende waarborgt dat de aanbestedende dienst het nodige vertrouwen heeft dat de gegadigde over de juiste kennis en expertise beschikt, mits de gegadigde de juiste bewijsmiddelen indient. Aanbestedende dienst wenst met deze wijzigingen de opdracht ook toegankelijker te maken voor het MKB. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.
22	Selectieleidraad	28	4.1.1 - S2	U heeft bij de eisen (3.2.3.2) al om twee certificaten gevraagd (nl. Moderne Werkplek en Data&AI) bedoelt u bij S2 een derde Solution partner status (Business applicaties) of bedoelt u u hier de reeds in 3.2.3.2 opgenomen certificaten?		Aanbestedende dienst heeft de geschiktheidseisen m.b.t. de Microsoft Partner status heroverwogen en besloten deze te laten vervallen. Bij heroverweging is vastgesteld dat kerncompetentie 2, in combinatie met het gewijzigde selectiecriteria S2, voldoende waarborgt dat de aanbestedende dienst het nodige vertrouwen heeft dat de gegadigde over de juiste kennis en expertise beschikt, mits de gegadigde de juiste bewijsmiddelen indient. Aanbestedende dienst wenst met deze wijzigingen de opdracht ook toegankelijker te maken voor het MKB. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.
23	Selectieleidraad	28	paragraaf 4.1.1	In de selectieleidraad is de NEN 7510-certificering opgenomen als selectiecriteria. Wij begrijpen dat Stichting 113 Zelfmoordpreventie een zorgorganisatie is en dat informatiebeveiliging een belangrijk aandachtspunt is. Echter de zorgspecifieke applicaties waarin medische of bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt valt expliciet buiten scope van de dienstverlening. Opdrachtnemer heeft daarmee geen toegang tot of beheer van deze zorgapplicaties, noch directe verwerking van medische persoonsgegevens. In het kader van proportionaliteit vragen wij u om de opname van NEN 7510 als selectiecriteria te heroverwegen of te motiveren.	Selectie eis in relatie tot opdracht.	Aanbestedende dienst heeft het selectiecriteria m.b.t. de NEN 7510-certificering heroverwogen. Er is besloten om dit selectiecriteria te vervangen met een selectiecriteria dat ziet op een referentie waarmee de gevraagde ervaring moet worden aangetoond. Indien gegadigde toch beschikt over NEN 7510, dan kan het certificaat ook worden gebruikt om aan de bewijslast van S1 te voldoen. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectieleidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven. Er wordt een extra vragenronde georganiseerd.
24	Selectieleidraad	28	4	NEN 7510 certificering wordt gevraagd van de inschrijver. Is 113 zelf ook gecertificeerd t.a.v. NEN 7510?		Nee

25	Selectieleidraad	28	4	Wat is de argumentatie dat 113 een NEN 7510 certificering vereist van de inschrijver? Mag ook worden verstaan met een beschrijving op welke manier dit wordt ingevuld door de inschrijver?		Aanbestedende dienst heeft het selectie criterium m.b.t. de NEN 7510- certificering heroverwogen. Er is besloten om dit selectie criterium te vervangen met een selectie criterium dat ziet op een referentie waarmee de gevraagde ervaring moet worden aangetoond. Indien gegadigde toch beschikt over NEN 7510, dan kan het certificaat ook worden gebruikt om aan de bewijslast van S1 te voldoen. We verwijzen graag naar de gewijzigde selectie leidraad, waarbij de wijzigingen in het rood zijn weergegeven.
26	Selectieleidraad	28	4	Wordt bij S3 verwezen naar de referenties t.a.v. de kerncompetenties? Betekent dit dat als er gebruikt gemaakt wordt van één referentie welke niet zorggerelateerd is deze dan in zijn geheel niet meetelt?		U kunt op grond van één referentie aan te tonen dat u de gevraagde ervaring van S3 heeft. Het is toegestaan om zowel de referentie t.a.v. de kerncompetenties als een geheel nieuwe referentie hiervoor in te dienen.
27	Selectieleidraad	28	4.1.1 - S3	Kunt u bevestigen dat de aangesloten periode van 1 jaar volledig moet liggen in de periode na 20 augustus 2022 (dus max 3 jaar oud op dag van aanmelding voor selectie)?		Dat is correct.
28	Selectieleidraad	28	4.1.1 - S3	In 3.2.3.1 worden al referenties gevraagd. Mogen deze ook voor S3 worden hergebruikt?		Indien de referenties waarmee u kunt aantonen te voldoen aan de gestelde kerncompetenties ook betrekking heeft op de ervaring beschreven in S3, dan is het toegestaan om die referentie te hergebruiken.
29	Selectieleidraad	28	4.1.1 - S3	Ontvangt een inschrijver meer punten als die meer dan 1 referentie aanlevert? Zo ja, hoeveel punten per referentie?		Nee, inschrijver dient één referentie aan te dragen voor S3. U ontvangt niet meer punten voor S3 wanneer u meer dan één referentie aanlevert.
30	Algemeen			Kunt u een samenvatting van uw conclusies over de marktconsultatie van afgelopen jaar met ons delen?	Zie het stappenplan op Pianoo https://www.pianoo.nl/nl/stappenplan-marktconsultatie Punt 4, derde bullit	Het verslag van de marktconsultatie is gepubliceerd.