

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

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
1	Selectieleidraad ICT-Beheer	nvt	1.1 Inhoud van de opdracht	Kan de aanbestedende dienst een RASCI-overzicht aanleveren waarin de taakverdeling tussen Stichting 113 en de toekomstige opdrachtnemer is opgenomen, per dienstonderdeel? Of wil aanbestedende dienst dat de aanbieders een voorstel doen voor een RASCI overzicht dat ter inspiratie dient en vervolgens samen verder verfijnt kan worden?	Een helder overzicht van verantwoordelijkheden is noodzakelijk om een realistische aanbieding te doen en risico's goed in te schatten. Tijdens de marktverkenning is specifiek geadviseerd om demarcatie expliciet te maken in een RASCI-model.	De aanbestedende dienst heeft een RASCI-overzicht waarin de taakverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer staat beschreven. Dit overzicht wordt in de volgende fase van deze aanbesteding (offertefase) als bijlage met de andere aanbestedingsdocumenten gedeeld. Het RASCI-overzicht wordt na gunning van de opdracht in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer verder afgestemd.
2	Selectieleidraad ICT-Beheer	nvt	1.1 Inhoud van de opdracht	Vormt het leveren, integreren of aansluiten op een SIEM/SOC-oplossing onderdeel van deze opdracht? Indien dit buiten scope valt, wordt dit in de toekomst wel als wens gezien? Wij adviseren minimaal een SOC te verwachten van de aanbiedende partij om security-signalen uit de Microsoft-omgeving, werkplekken en de Azure-infrastructuur goed op te volgen.	Tijdens de marktverkenning is door meerdere partijen gewezen op onduidelijkheid rondom security-oplossingen, specifiek SIEM/SOC. Dit aspect wordt momenteel niet genoemd in de leidraad terwijl beschikbaarheid (99,95%) wel een centrale rol speelt.	Ja, SIEM/SOC is onderdeel van de opdracht. We veronderstellen dat de aanbieder een oplossing hiervoor in plaats heeft.
3	Selectieleidraad	7	1.1 / Scope	Wat is uw precieze definitie van "kantoorautomatisering"? Vallen bedrijfsapplicaties daar wat u betreft niet onder?	De scope is voor inschrijver belangrijk om de aard en omvang - en daarmee de passendheid - van de opdracht te bepalen.	De definitie van kantoorautomatisering staat beschreven in paragraaf 1.1 van de selectieleidraad. Bedrijfsapplicaties vallen daar inderdaad niet onder, die worden beheerd door de aanbestedende dienst en de leverancier.
4	Selectieleidraad	7	1.1 / Scope	Is de digitale werkplek als geheel in scope? (incl. SSO, MFA, provisioning, etc.)	De scope is voor inschrijver belangrijk om de aard en omvang - en daarmee de passendheid - van de opdracht te bepalen.	Ja, dit valt binnen de scope van de opdracht.
5	Selectieleidraad	7	1.1 / Scope	Is werkplekbeheer (het beheer van de devices) in scope?	De scope is voor inschrijver belangrijk om de aard en omvang - en daarmee de passendheid - van de opdracht te bepalen.	Alleen remote valt binnen de scope van de opdracht. De aanbestedende dienst doet zelf het fysiek werkplekbeheer.
6	Selectieleidraad	7	1.1 / Scope	Is een toegangspuntaal / sociaal portaal in scope (of optioneel in scope)? Heeft 113 Zelfmoordpreventie momenteel al een sociaal portaal?	De scope is voor inschrijver belangrijk om de aard en omvang - en daarmee de passendheid - van de opdracht te bepalen.	Nee, dit is geen onderdeel van de scope.
7	Selectieleidraad	7 en 9	1.1 / Scope	In 1.1 vraagt u op blz. 7 ontwikkelondersteuning bij webapps "zoals RedCap". Op bladzijde 9 staat RedCap bij "buiten scope". Kunt u dit nader toelichten?	De aard en omvang van de opdracht zijn voor inschrijver van belang, en Of Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar goed begrijpen ook.	Bij de ontwikkeling van bedrijfsapplicaties verlangt de aanbestedende dienst een technische ondersteuning/ expertise van de opdrachtnemer. Op het moment dat de applicatie in werking is, is het een bedrijfsapplicatie en valt het dus verder buiten de scope.
8	Selectieleidraad	7	1.1 / Scope	Zijn de Microsoft-licenties (Azure, M365) in scope?	De aard en omvang van de opdracht zijn voor inschrijver van belang, en of Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar goed begrijpen ook.	Ja, het beheer van de licenties valt binnen de scope van de opdracht. Het aanschaffen van de licenties doet de aanbestedende dienst zelf via de Tenant. De aanbestedende dienst maakt nu zelf gebruik van non-profit kortingen bij Microsoft.
9	Selectieleidraad ICT-Beheer	7	1.1 Inhoud van de opdracht	Is er binnen de opdracht ruimte of een structureel moment voorzien voor lifecycle management en strategische doorontwikkeling van de ICT-dienstverlening? Zo ja, hoe wordt dit ingericht?	Doorontwikkeling is essentieel om de dienstverlening toekomstbestendig te houden. Structurele aandacht voor lifecycle management voorkomt technische en functionele achterstanden.	Ja, hier is ruimte voor binnen de opdracht. De inrichting gebeurt in overleg tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer.
10	Selectieleidraad ICT-Beheer	7	1.1 Inhoud van de opdracht	Wordt er binnen de opdracht ruimte geboden om de eindgebruikerservaring structureel te meten, bijvoorbeeld via eXperience Level Agreements (XLAs), en zo ja, op welke manier worden deze inzichten gedeeld en benut?	Gegadigde gelooft dat de ICT-ervaring van eindgebruikers doorslaggevend is voor succes. Het structureel meten en bespreken van deze ervaring maakt het mogelijk om de dienstverlening proactief te verbeteren.	Indien de opdrachtnemer dit wil meten, kan dat in overleg met de aanbestedende dienst.
11	Selectieleidraad ICT-Beheer	7	1.1 Inhoud van de opdracht	Wenst de aanbestedende dienst dat de opdrachtnemer ook ondersteuning biedt bij het adoptieproces van Microsoft 365-functionaliteiten, zoals het inrichten en uitleggen van Teams, SharePoint of Copilot-toepassingen?	Gegadigde ziet dat technologie pas echt rendoert als eindgebruikers weten hoe ze het slim kunnen inzetten. Goed ingerichte adoptie bevordert efficiëntie, tevredenheid en samenwerking.	Dit is niet noodzakelijk, maar als de aanbestedende dienst dit nodig acht wordt daar in overleg gebruik van gemaakt.
12	Selectieleidraad ICT-Beheer	7	1.1 Inhoud van de opdracht	Is er recent een IT-audit, risicoanalyse of kwetsbaarheidscans uitgevoerd binnen Stichting 113? Indien ja, is het mogelijk om (delen van) de bevindingen beschikbaar te stellen aan inschrijvers ter onderbouwing van hun aanpak en focus?	Inzicht in actuele risico's of knelpunten helpt om als opdrachtnemer gerichte voorstellen te doen die écht aansluiten op de huidige situatie. Zo kan het voorstel beter bijdragen aan continuïteit, veiligheid en gebruikersgemak.	Ja, dit wordt jaarlijks uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan de resultaten echter niet openbaar delen met gegadigden/ inschrijvers.
13	Selectieleidraad ICT-Beheer	7	1.1 Inhoud van de opdracht	Zijn er bij de aanbestedende dienst bekende knelpunten of terugkerende frustraties onder eindgebruikers met betrekking tot de huidige ICT-ondersteuning? En zo ja, worden deze expliciet meegenomen als aandachtspunt binnen de gevraagde dienstverlening?	Het betrekken van bestaande gebruikservaringen of terugkerende pijnpunten helpt om de dienstverlening vanaf dag één goed in te richten. Gegadigde gelooft dat structurele verbetering begint bij het wegnemen van herkenbare ergernissen en belemmeringen bij eindgebruikers.	De aanbestedende dienst is gewend om deze zaken wekelijks in een operationeel overleg met huidige opdrachtnemer te bespreken.

14	Selectieleidraad ICT-Beheer	8	1.1 Inhoud van de opdracht	Kan de aanbestedende dienst toelichten welke overlegstructuur zij voor ogen heeft tijdens de uitvoering van de opdracht (operationeel, tactisch, strategisch) en met welke frequentie deze overleggen plaatsvinden? Wij adviseren om de aanbidders te vragen om een concept-overlegstructuur zodat voor jullie ook duidelijk is wat er verwacht wordt om de samenwerking op alle niveau's goed op elkaar te laten aansluiten.	Voor het kunnen borgen van een effectieve samenwerking en continue dienstverlening is het essentieel om te weten hoe afstemming plaatsvindt tussen partijen.	Ticket overleg, maandelijks voortgang overleg, kwartaalijks startegisch overleg. Dus: Strategisch 1 x per half jaar. Visie, samenwerking, majeure wijzigingen, contractbewaking. Tactisch 1 x per kwartaal. KPI's, voortgang, risicobeheersing, verbeterinitiatieven. Operationeel 1 x per week. Dagelijkse uitvoering, knelpunten, serviceafspraken.
15	Selectieleidraad ICT-Beheer	8	1.1 Inhoud van de opdracht	Mag de inschrijver gebruik maken van eigen kennisplatforms, documentatieportals en selfservice-tools voor het ondersteunen van eindgebruikers, mits passend binnen de kaders van informatiebeveiliging en gebruiksvriendelijkheid?	Gebruik van eigen platforms kan de dienstverlening verbeteren en versnellen. Het is belangrijk om te weten of hier ruimte voor is binnen de kaders van de opdracht.	Ja, dit is toegestaan.
16	Selectieleidraad ICT-Beheer	8	1.1 Inhoud van de opdracht	Ziet de aanbestedende dienst ruimte voor een rol als strategisch sparringpartner van de interne IT-stakeholders, gericht op roadmapbewaking, technologische adoptie en langetermijnbeslissingen?	De toegevoegde waarde van een ICT-partner zit voor Gegadigde niet alleen in beheer, maar juist in strategische ondersteuning die zorgt voor minder ad-hoc druk en betere besluitvorming.	Ja, deze ruimte is er.
17	Selectieleidraad ICT-Beheer	8	1.1 Inhoud van de opdracht	Mag de inschrijver gebruikmaken van een eigen ITSM-tool voor meldingen en rapportages, of moet aangesloten worden op bestaande tooling van Stichting 113?	Om efficiënt te kunnen leveren is duidelijkheid nodig over tooling en interfacing. Dit is tijdens de marktverkenning specifiek benoemd als punt van aandacht.	Ja, dit is toegestaan zolang de IT afdeling van de aanbestedende dienst toegang heeft tot de tool.
18	Selectieleidraad	8	1.1	Wat verstaat u onder 'op afroep aanwezig'? Hoe planbaar is deze inzet? Betaalt u de beschikbaarstelling, of de afroep?		Hiermee wordt de inzet van personeel op locatie bedoeld, indien dit in geval van langdurige afwezigheid van intern personeel nodig is. Dit is echter niet altijd planbaar en de daadwerkelijke inzet wordt betaald.
19	Selectieleidraad	8	1.1 / Raming	U noemt een stelpost van in totaal 2100 uur. Is dat voor het beheer van de omgeving (die bij veel outsourcingpartijen al inbegrepen is in de dienst), of betreft het uitsluitend dienstverlening daarbovenop (projecten)? Op voorhand lijkt dit veel. Kunt u hier iets meer over uitweiden?	De aard en omvang van de opdracht zijn voor inschrijver van belang, en of Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar goed begrijpen ook.	De stelpost is bedoeld voor de inhuur van medewerkers en diensten ten behoeve van projecten en onvoorziene zaken.
20	Selectieleidraad	8	1.1 / Raming	Ziet u de opdracht als zuivere outsourcing, of (deels ook) als inhuur van uren?	De aard en omvang van de opdracht zijn voor inschrijver van belang, en of Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar goed begrijpen ook.	Beide.
22	Selectieleidraad	9	1.1 / Scope	U verklaart diverse applicaties buiten scope, zoals Afas. Inschrijver ziet de digitale werkplek als 1 geheel, waarbij TAB/de integratie van alle gebruikte applicaties in 1 omgeving als een van de kernfuncties van de outsourcingspartij is. (1) Kunt u toelichten waarom delen uitgesloten worden? (2) wie integreert die onderdelen straks in de werkplek omgeving?	De scope is voor inschrijver belangrijk om de aard en omvang - en daarmee de passendheid - van de opdracht te bepalen.	(1) Voor een aantal applicaties heeft de aanbestedende dienst reeds gemaakte afspraken met de leverancier voor de inrichting en het praktische beheer. Daarom valt dit buiten de scope. (2) Als met integratie wordt bedoeld de wijze waarop de werkplekken ontsloten worden, dan is dat via SSO.
23	Selectieleidraad	9	1.1 / Scope	Is een SOC/SIEM-dienst en/of NIS2-compliance in scope?	De scope is voor inschrijver belangrijk om de aard en omvang - en daarmee de passendheid - van de opdracht te bepalen.	Zie het antwoord op vraag 2. Wat betreft NIS2 heeft de aanbestedende dienst daar mogelijk op termijn wel behoefte aan. Dit zal in overleg plaatsvinden.
24	Selectieleidraad	9	1.2	U schat de omvang van de aanbesteding op circa 3M. Kunt u toelichten hoe u (globaal) bij zo'n bedrag komt?	De aard en omvang van de opdracht zijn voor inschrijver van belang, en of Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar goed begrijpen ook.	De omvang is berekend op basis van de huidige spend, verwachtingen en groei.
25	Selectieleidraad	9	1.2	U schat de omvang van de aanbesteding op circa 3M. Is dit gerekend over de initiële looptijd, of over 72 maanden?	De aard en omvang van de opdracht zijn voor inschrijver van belang, en of Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar goed begrijpen ook.	De omvang is berekend over de gehele looptijd van onderhavige overeenkomst, inclusief verlengingen. Dat komt neer op 72 maanden.
26	Selectieleidraad	9	1.1	U schrijft: "vanwege de complexiteit" en "behoefte aan maatwerk". Op voorhand ziet de uitvraag er niet complex of afwijkend uit. Welke complexiteit doelt u op, en welk concrete maatwerk?	De aard en omvang van de opdracht zijn voor inschrijver van belang, en of Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar goed begrijpen ook.	De complexiteit zit in de 24/7 beschikbaarheid van diensten, het feit dat de aanbestedende dienst een noodnummer is en de afspraken die met het Ministerie van VWS zijn gemaakt ten aanzien van bereikbaarheid. Er is een hoge behoefte aan continuïteit en indien nodig aan maatwerk.

27	Selectieleidraad ICT-Beheer	9	1.2 Onderhandelingen	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke type incidenten onder de consignatiediensten buiten kantooruren vallen, en welke responstijd(en) daarbij verwacht worden?	Deze informatie is noodzakelijk om een realistische invulling en kostprijs te bepalen voor de consignatiediensten. Zonder duidelijkheid over aard en urgentie van incidenten is het lastig om een passende inzet en SLA te definiëren.	Verstoringen in het primaire proces (hulpverlening) zoals internet problemen of uitval communicatie platform worden door de aanbestedende dienst als incidenten gezien die onder consignatiediensten vallen buiten kantooruren. De responsetijd(en) worden gecommuniceerd in het programma van eisen, wat onderdeel is van de volgende fase (offertefase) in deze aanbesteding.
28	Selectieleidraad ICT-Beheer	13	2.5 Planning / 2.9 Beoordelingsprocedure	Wordt de gebruikerservaring als prestatie-indicator meegenomen (bijvoorbeeld via een XLA)? Zo ja, hoe wordt dit gemeten en welke rol speelt dit in de rapportage of beoordeling van de dienstverlening?	Tijdens de marktverkenning is herhaaldelijk gewezen op het belang van gebruikersgericht werken. Het meten van gebruikerservaring (bijv. via XLA's) helpt de opdrachtnemer om dienstkwaliteit continu te verbeteren.	Zie het antwoord op vraag 10.
29	Selectieleidraad ICT-Beheer	14	2.5 Planning	Overweegt de aanbestedende dienst om na de eerste inschrijving een presentatieronde op te nemen waarin sleutelfunctionarissen van de inschrijver het voorstel kunnen toelichten?	In de marktverkenning is geadviseerd een presentatieronde op te nemen, met name omdat samenwerking en partnership een belangrijk element is in deze uitvraag.	De aanbestedende dienst heeft dit overwogen. Gezien het feit dat er per inschrijver minimaal 1 onderhandelingsgesprek zal plaatsvinden, is aanbestedende dienst van mening dat de inschrijvers in dit gesprek hun eerste inschrijving kunnen toelichten. Om die reden is er niet gekozen voor een losse presentatieronde.
30	Selectieleidraad ICT-Beheer	13	2.5 Planning	Is de aanbestedende dienst voornemens een gefaseerde onboarding of overgangsperiode in te richten bij aanvang van de dienstverlening?	Wij adviseren om een duidelijk moment af te spreken waarop de aanbieder verantwoordelijk wordt en hiermee elk kastje-naar-de-muur scenario uit te sluiten. Vanaf welk moment is de aanbieder volledig verantwoordelijk, geen gefaseerde overgang met risico's zoals "twee kapiteins op een schip"	Ja, de aanbestedende dienst is dit voornemens.
31	Selectieleidraad	28	4.1.1	Het vragen van (12!) namen en CV's is in dit stadium zeer ongebruikelijk. Inschrijver bedient vele klanten met de door u gevraagde dienstverlening, en heeft alle benodigde functies (dus) passend en door meerdere personen ingevuld (de servicedesk met meer dan 40 personen). U zou naast de referenten kunnen eisen dat die functies aanwezig zijn. Ook de eerder wel gevraagde maar in de nieuwe Selectieleidraad vervallen Microsoft Destinations lijken inschrijver passender. Naast een aantal goede, passende referenties zien we weinig toegevoegde waarde/betekenis van 12 CV's (die we in dit stadium niet graag delen; bovendien is in dit stadium door inschrijvers nog niet te zeggen wie in de toekomst daadwerkelijk voor 113 Zelfmoordpreventie ingezet zullen worden). Zou u dit deel van de uitvraag kunnen laten vervallen, inperken, of anders naar de volgende ronde doorschuiven.		De aanbestedende dienst heeft naar aanleiding van de vele vragen over de eerder gevraagde Microsoft Partnership-licenties besloten deze eis te laten vervallen. De gevraagde dienstverlening is echter in sterke mate afhankelijk van de kwaliteiten en inzet van personeel aan de zijde van de gegadigde. Om deze reden is de aanbestedende dienst van mening dat zij op geponde gronden om CV's mag verzoeken. Wel is ervoor gekozen om het aanleveren van CV's niet als een geschiktheids eis op te nemen. De reden hiervoor is dat het niet verplicht is dat de gegadigde de betreffende medewerkers reeds in dienst heeft op het moment van inschrijving. Het feit dat een gegadigde deze medewerkers wel al beschikbaar heeft, wordt daarentegen als een duidelijke meerwaarde gezien. Daarom is besloten om de CV's onder te brengen bij selectiecriteria S2, in plaats van bij de geschiktheids eisen. Tot slot wordt benadrukt dat het enkel aangeven dat de gevraagde functies "aanwezig zijn" niet voldoende is om punten te verkrijgen voor S2.
32	Bijlage G	2 en verder	Tabellen korte cv's	Is het toegestaan om ipv de naam alleen initialen weer te geven? Op deze manier wordt gedurende het selectieproces de privacy van onze medewerkers geboerd, en kan toch bij gunning van de opdracht het worden geleverd aan de hand van gepersonaliseerde cv's voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van deze opdracht.	Opdrachtnemer is van mening dat het delen van gepersonaliseerde cv's mogelijk in strijd is met de AVG, in het bijzonder het beginsel van dataminimalisatie. Opdrachtnemer is daarom van mening dat in het kader van een aanbesteding cv's met alleen een voornaam kunnen volstaan. Deelt opdrachtgever deze mening? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet en daarbij tevens aangeven welk (gerechtvaardigd) belang opdrachtgever heeft bij het verkrijgen van volledig gepersonaliseerde cv's? Voor de goede orde deelt opdrachtnemer mede dat zij na gunning en bij introductie van een kandidaat wel gepersonaliseerde cv's zal delen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het aanleveren van enkel de voornaam van uw medewerkers. Na gunning dient opdrachtnemer de volledig gepersonaliseerde cv's te delen.
33	Vervolg vraag bij vraag 3			Kunt u toelichten wat de rol is van uw eigen ICT afdeling in deze aanbesteding?	Bij vraag 3 van de eerste Nota van Inlichtingen spreekt u in uw antwoord over 'de ICT afdeling van aanbestedende dienst'. In de aanbestedingsstukken wordt nergens iets gezegd over uw eigen ICT afdeling. Wij willen dan ook graag een verheldering over de rol van uw ICT afdeling in deze aanbesteding.	De ICT afdeling van de aanbestedende dienst heeft een regierol binnen deze opdracht en maakt de strategische beslissingen. Ook doet de ICT afdeling het fysieke werkplekbeheer.
34	Vervolg vraag bij vraag 12			Wat bedoelt aanbestedende dienst met de opmerking dat het beheer van de werkplek buiten de scope van kerncompetentie 2 valt?	Bij vraag 12 geeft u in uw antwoord aan dat het beheer van de werkplek buiten de scope van kerncompetentie 2 valt. Wat bedoelt aanbestedende dienst hiermee? De scope wordt op deze manier namelijk minder helder omdat u in de kerncompetenties juist wel allerlei zaken vraagt die gerelateerd zijn aan werkplekbeheer.	Er is lokaal een werkplek beheerder aanwezig. Werkplek beheer voor de dienstverlener zal vooral remote worden uitgevoerd.
35	Vervolg vraag bij vragen 16 tot en met 23			Volstaat het hebben van een partnership moderne werkplek om te voldoen aan selectiecriteria S2 en mogen de initieel gevraagde Microsoft partnerships nog gebruikt worden om te voldoen aan selectiecriteria S2?	Bij vragen 16 tot en met 23 geeft u in uw antwoord aan dat de geschiktheids eisen m.b.t. de Microsoft Partner status kunnen vervallen. Volstaat het hebben van een partnership moderne werkplek om te voldoen aan selectiecriteria S2? Mogen de initieel gevraagde Microsoft partnerships (die nu zijn komen te vervallen) nog wel gebruikt worden om te voldoen aan selectiecriteria S2?	Nee, het Microsoft Partnerschap certificaat voor de moderne werkplek is ook volledig komen te vervallen. Om aan te tonen dat u voldoet aan selectiecriteria S2 kunt u enkel bijlage G gebruiken om de gevraagde CV's mee aan te leveren.