

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Cloud platform dienstverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Provincie Utrecht  
**Referentie:** 23777

### Toelichting:

Het antwoord op vraag 141 betreft een wezenlijke wijziging. Dit antwoord is reeds 22 augustus verstrekt. Diezelfde dag heeft er een rectificatie plaatsgevonden met de volgende toelichting:

In het reeds verstrekte antwoord op vraag 141, is de definitie van overheidsorganisatie verruimd, welke gezien kan worden als wezenlijke wijziging. Hierdoor dient er deze formele rectificatie op TenderNed plaats te vinden. Ook wordt hierom de inschrijftermijn van minimaal 40 kalenderdagen opnieuw verstrekt, waardoor de planning wijzigt. De twee eerdere rectificatieberichten tesamen met deze zijn verwerkt in de geupdate versie van de leidraad versie HERZIEN 22082025.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 133  
**Onderwerp:** Bijlage 12 format prijzenblad

### Vraag:

Tabblad 2 beheer en Onderhoud - beheer en onderhoud D samenwerkingsdiensten. Inschrijver gaat ervan uit dat dit directe ondersteuning betreft waar de medewerkers van opdrachtgever rechtstreeks contact mee op kunnen nemen. Klopt deze aannname en wat is het aantal te verwachte calls op maandbasis?

### Antwoord:

Nee, deze aannname klopt niet. Gebruikersondersteuning voor Samenwerkingsdiensten valt buiten de scope van de Opdracht en wordt uitgevoerd door het Office365-team van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor Beheer en Onderhoud van de platform laag, inclusief gespecialiseerde (derdelijns) ondersteuning indien het Office365-team van Opdrachtgever dit nodig heeft (zie NvI vraag 55, PvE-eis 21 en Bijlage 15 SLA – Bijlage 1 Beschrijving Beheer). Dit betreft 7.1 'BS5.1 Samenwerking (Office 365 E3) specialistische ondersteuning' in Bijlage 12 Format Prijzenblad. Het aantal door te zetten calls door het Office365-team naar Opdrachtnemer is vooraf niet te kwantificeren en dient door Inschrijvers te worden ingerekend in hun aanbieding, maar zal naar verwachting beperkt zijn omdat Opdrachtgever nu alles zelf doet zonder gespecialiseerde ondersteuning.

### Fase:

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Cloud platform dienstverlening**Beantwoord op:** 29 aug 2025**Ref.nr.**

134

**Onderwerp:**

Bijlage 15 SLA, pagina 22 - tabel Werkplek diensten

**Vraag:**

Oprachtgever omschrijft bij punt 17 in de tabel dat Opdrachtnemer het 'Analyseren en oplossen van technische werkplekproblemen en incidenten' op zich dient te nemen. Dit lijkt tegenstrijdig met de gedachtegang dat Oprachtgever de werkplek zelf onderhoud en beheert. Kunt u bevestigen dat dit bij Oprachtgever hoort te liggen?

**Antwoord:**

Het klopt dat punt 17 in de tabel de verantwoordelijkheid is van Opdrachtnemer.

De gedachtegang dat Oprachtgever zelf de werkplek Beheert en Onderhoudt klopt niet volledig. Oprachtgever is verantwoordelijk voor de apparaten (hardware, uitgifte/inname, break-fix, lokale beheerrechten toekennen) en gebruikersondersteuning/1e lijn (zie punt 3 van de tabel). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Beheer en Onderhoud van het platform waarmee de werkplek wordt gemanaged, en levert gespecialiseerde (derdelijns) ondersteuning bij platform gerelateerde werkplekincidenten (punt 17) die gebruikersondersteuning/1e lijn niet kan oplossen (zie NvI vraag 55, PvE-eis 23). Het aantal door te zetten calls is vooraf niet te kwantificeren, maar naar verwachting beperkt, en dient door Inschrijvers in hun aanbieding te worden ingerekend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

135

**Onderwerp:**

Bijlage 12 format prijzenblad

**Vraag:**

Tabblad 2 beheer en Onderhoud - beheer en onderhoud C Werkplek diensten. In het prijzenblad geeft u aan dat het gaat om 1380 laptops en 1254 Smartphones waar onderhoud en beheer op geleverd dient te worden. Inschrijver gaat ervan uit dat het hier onderhoud en beheer betreft welke buiten de scope van Werkplek ondersteuning van de opdrachtgever valt en dat het leveren van een werkplek als dienst hier niet onder valt. Inschrijver verzoekt opdrachtgever dit te bevestigen

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 135 NvI. De genoemde aantallen in het Prijzenblad onder 6.1 'BS4.1 Centraal apparaat beheer' en 6.2 'BS4.2 Mobiel apparaat beheer (MDM/MAM)' zien uitsluitend op het Beheer en Onderhoud van het platform waarmee de werkplek wordt gemanaged en op gespecialiseerde (derdelijns) ondersteuning bij platform gerelateerde incidenten die de 1e lijn van Opdrachtgever niet kan oplossen. Dit betreft dus niet het beheer van apparaten (hardware, uitgifte/inname, break-fix, lokale beheerrechten), uitrol van applicaties op apparaten (zie NvI vraag 138) of gebruikersondersteuning /1e lijn. Indien met 'werkplek als dienst' wordt bedoeld dat dit buiten de scope valt, bevestigen wij dit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:**

29 aug 2025

**Ref.nr.**

136

**Onderwerp:**

NVI antwoord 83

**Vraag:**

In het antwoord geeft de opdrachtgever het volgende aan: scope zoals

beschreven in het Marktconsultatiedocument Cloud platform dienstverlening, paragraaf 2.1 De voorgenomen opdracht: "De voorgenomen opdracht omvat: het ontwerp, de implementatie, (applicatie)migratie, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de cloud platform dienstverlening." en 2.2 Gewenste situatie: onder Werkplek "Werkplek "Inrichting Microsoft Endpoint Manager en Windows Autopilot voor uitrol en beheer werkplekken en smartphones. Inrichting cloud-oplossing voor printing/scanning. Optioneel Azure virtual desktop voor GIS en BYOD-externen. Opdrachtnemer maakt hieruit op dat de werkplek als dienst geleverd en beheerd wordt door de opdrachtgever en de opdrachtnemer alleen de genoemde ondersteuning dient te leveren. Kunt u beschrijven of deze conclusie juist is?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vragen 134 en 135 NvI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:**

29 aug 2025

**Ref.nr.**

137

**Onderwerp:**

Eisen en criteria, PVE eis 16 (BS4.1 en 4.2)

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor Beheer, Onderhoud en Doorontwikkeling van die delen van het cloudplatform om de moderne werkplek op alle verschijningsvormen te leveren. Opdrachtnemer gaat er hierbij van uit dat de werkplek als dienst zelf onder beheer is bij de Opdrachtgever. Klopt deze aanname?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vragen 134 en 135 NvI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

138

**Onderwerp:**

Eisen en criteria, PvE eis 18 (BS4.2)

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor Packagen, installeren, deinstalleren en upgraden van aanvullende applicaties op alle werkplekverschijningsvormen. Inschrijver gaat er vanuit de de werkplek beheerd wordt door Opdrachtgever en de Opdrachtnemer alleen het packagen dient te verzorgen. Opdrachtnemer verzoekt hierbij een overzicht te ontvangen van de betreffende applicaties en de intake welke reeds gedaan is met de applicatie leverancier of een bron document waaraan het packagen moet voldoen. Inschrijver wil voorkomen dat als een applicatie gepackaged wordt door mutaties aan de werkplek, door de opdrachtgever of door de applicatie leverancier de gepackagede applicatie door de Opdrachtnemer niet meer werkt.

**Antwoord:**

T.a.v. het beheer van de werkplek zie antwoord op vragen 134 en 135 NvI. De verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer ziet op het packagen en het gereedzetten (installeren, deinstalleren en upgraden) van applicaties op het platform waarmee de werkplek wordt beheerd. De daadwerkelijke uitrol van applicaties naar apparaten blijft de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

Momenteel worden applicaties alleen indien nodig gepackaged in ZENworks Configuration Management Console. In totaal gaat het om circa 30-40 gepackagede applicaties. Gebruikers kunnen hun software ophalen vanuit de ZENworks client of deze applicatie in samenwerking met de functioneel beheerder installeren. Ongeveer 20% van de gapackagede applicaties wordt bij een update 1 keer per jaar update gepackaged; de overige applicaties updaten zichzelf of worden niet geüpdatet.

Op dit moment verzorgt de Aanbestedende dienst zelf het packagen van applicaties. Dit proces is relatief basaal en bestaat uit stappen:

1. Aanlevering van software en wijzigingsverzoek door de applicatieleverancier en/of functioneel beheerder.
2. Uitvoeren tasksequence en technische test door de productowner werkplek of systeembeheerder.
3. Functionele test kernapplicatie door functioneel beheerder of kerngebruiker.

4. Uitrol van applicatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:**

29 aug 2025

**Ref.nr.**

139

**Onderwerp:**

Eisen en criteria, Pve Eis 20 (BS4.1 en 4.2)

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opvolgen van moderne werkplek gerelateerde security Incidenten. Kan de inschrijver hieruit opmerken dat het beheer van betreffende middelen bij de opdrachtgever ligt. Inschrijver verzoekt om te beschrijven of dit zo is en waar het demarcatie punt ligt.

**Antwoord:**

Voor de demarcatie van verantwoordelijkheden in algemene zijn m.b.t. wekplekdiensten zie antwoord op vragen 134 en 135 NvI. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het platformbeheer (BS4.1 en BS4.2) en voor het signaleren en mogelijk oplossen van moderne werkplek gerelateerde security-incidenten zoals gesignaleerd door de Informatiebeveiligingsdiensten (bijv. malwaredetectie, verdachte logins, non-compliance). Indien bij ernstige security-incidenten direct ingrijpen noodzakelijk is (zoals het isoleren van een endpoint, remote wipe van een smartphone, blokkeren van een sessie ), geldt dat het SOC van Opdrachtnemer een stekkermandaat krijgt om acute dreigingen adequaat te stoppen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

140

**Onderwerp:**

Eisen en criteria, PVE Eis 21

**Vraag:**

Opdrachtgever stelt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor specialistische ondersteuning in het geval dat (ServiceDesk en Werkplek beheer) van de aanbestedende dienst zelf ondersteuning nodig heeft voor Functionele vraagstukken met betrekking tot werkplekdiensten. Inschrijver leest deze eis zo dat de Opdrachtgever zijn eigen werkplek beheerd, en er in deze RFP dus geen sprake is van het leveren van een Werkplek dienst maar alleen het leveren van de gevraagde expertise in deze eis. Inschrijver verzoekt dit te verduidelijken.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vragen 134 en 135 NvI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

141

**Onderwerp:**

Bewijslast - Referenties

**Vraag:**

Vraag nav NVI1.

Opdrachtgever verruimt de voorwaarden waaraan de referenties moeten voldoen. Inschrijver verzoekt echter deze te verruimen met referenties met kritieke en of maatschappelijke taken of ondernemingen die minimaal dezelfde omvang hebben als opdrachtgever en vergelijkbare dienstverlening afnemen. Het gaat immers om dominante informatie met betrekking tot de

gevraagde dienstverlening waarvan bewezen moet worden dat inschrijver dit al een keer succesvol uitgevoerd heeft, deze is niet sector specifiek. Verzoek om deze referentie eisen aan te passen.

**Antwoord:**

Uit de vraagstelling van inschrijver blijkt niet duidelijk wat wordt bedoeld met referenties van organisaties met “kritieke en/of maatschappelijke taken met minimaal dezelfde omvang als opdrachtgever en vergelijkbare dienstverlening afnemen”. Deze vraagstelling vormt aanleiding voor de aanbestedende dienst om de definitie van “overheidsorganisatie” te verruimen. Zie de rectificatie op 22 augustus 2025 hierover.

De aanbestedende dienst verlangt in paragraaf 4.6.1 Kerncompetenties van de aanbestedingsleidraad conform de toelichting naar referenties bij overheidsorganisaties om aan te tonen dat inschrijver aantoonbare ervaring heeft met opdrachten waarbij wet- en regelgeving (zoals AVG, Archiefwet), politieke en bestuurlijke complexiteit, compliance-verplichtingen en beveiligingsnormen (zoals BIO, NIS2) essentieel zijn voor succesvolle uitvoering. De verruiming is bedoeld om referenties te kunnen laten beoordelen van organisaties die, hoewel niet altijd strikt als aanbestedende dienst aan te merken, wél functioneren in een publieke of maatschappelijke context met vergelijkbare governance-, informatiebeveiligings- en verantwoordingsverplichtingen.

Daarom wordt voor deze aanbesteding onder een “overheidsorganisatie” verstaan:

- een organisatie die is opgenomen in het Register van Overheidsorganisaties (zoals beheerd door het Ministerie van BZK), of
- een organisatie die kan worden aangemerkt als een aanbestedende dienst in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012, of
- een publiekrechtelijk orgaan of zelfstandige bestuursorganisatie dat verplicht is te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), of
- een organisatie die door de Nederlandse overheid is aangewezen als aanbieder van vitale infrastructuur (categorie A of B), met bepalende zeggenschap door de overheid, of
- academische en algemene ziekenhuizen, gezien hun kritieke rol in de bescherming van persoonsgegevens en hun maatschappelijke en wettelijke verantwoordelijkheid.

Deze verruiming borgt voldoende marktwerking en gelijke behandeling van inschrijvers, zonder afbreuk te doen aan de relevantie en vergelijkbaarheid van de referenties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:** 22 aug 2025

**Ref.nr.**

142

**Onderwerp:**

Bestek/beschrijvend document 1.6 Planning

**Vraag:**

Vraag nav NVII.

Opdrachtgever geeft in NVI 1 aan dat er nog geen reden is om uitstel te verlenen voor de inleverdatum van het RFP. Inschrijver heeft op dit moment teveel onduidelijkheden waar aanvullende vragen over gesteld gaan worden om hoogwaardig kwalitatieve stukken aan te leveren. Daarnaast zijn er door vakantie meerdere collega's afwezig welke we nodig hebben voor de kwalitatieve beantwoording en de benoemde maximale hoeveelheden tekst wat veel werk en tijd met zich meebrengt. Inschrijver verzoekt derhalve toch om de inleverdatum van de RFP met drie weken op te schuiven.

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Zie antwoord vraag 85 NvI. Tot op heden constateert de Aanbestedende dienst alleen onduidelijkheden m.b.t. Werkplekdiensten en ziet Aanbestedende dienst graag zo spoedig mogelijk de overige onduidelijkheden waarover aanvullende vragen worden gesteld tegemoet. Daarnaast betekent de opgenomen maximale tekstomvang niet dat deze volledig benut moet worden. Gelet hierop ziet de Aanbestedende dienst geen aanleiding de inschrijfdatum met drie weken te verlengen. Wel zal ten gevolge van de rectificatie op 22 augustus 2025 de inschrijftermijn worden aangepast naar 2 oktober 2025.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**  
143

**Onderwerp:**  
Eisen en criteria, PVE Eis 18

**Vraag:**

De Aanbestedende dienst wil regie voeren over de ICT-dienstverlening en streeft ernaar om zoveel mogelijk operationele dienstverlening onder te brengen bij een managed cloud serviceprovider. In eis 18 beschrijft u dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het packagen, installeren, deinstalleren, upgraden van standaard en aanvullende applicaties op alle werkplekvormen. Kunt u in dat kader de demarcatie van beheeractiviteiten aangeven? Welke activiteiten blijft u zelf doen vanuit uw afdeling werkplekbeheer op dit gebied?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vragen 134, 135, 138 en 139 NvI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:**

29 aug 2025

**Ref.nr.**  
144

**Onderwerp:**  
Eisen en criteria, PVE Eis 16, 17, 19

**Vraag:**

De Aanbestedende dienst wil regie voeren over de ICT-dienstverlening en streeft ernaar om zoveel mogelijk operationele dienstverlening onder te brengen bij een managed cloud serviceprovider. In resp. eis 16, 17 en 19 beschrijft u dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor Beheer, Onderhoud en Doorontwikkeling van die delen van het Cloud platform die betrekking hebben op de moderne werkplek, software en printqueues. Kunt u in dat kader de demarcatie van beheeractiviteiten aangeven? Welke activiteiten blijft u zelf doen vanuit uw afdeling werkplekbeheer? Zijn dat met name de (logistieke) functionele werkplek activiteiten ter ondersteuning van de medewerker, of ook het technisch beheer voor de werkplek op deze onderdelen vanuit de betreffende Azure portals c.q. op de verschillende

verschijningsvormen?

**Antwoord:**

T.a.v. eisen 16 en 17 Zie antwoord op vragen 134, 135, 138 en 139 NvI. T.a.v. eis 19 zie antwoord op vraag 32 NvI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Cloud platform dienstverlening

**Beantwoord op:**

29 aug 2025