

## Bijlage 7 – Format voor het stellen van vragen

|                      |                                                                                                                                                                |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedende dienst | Stichting WIJeindhoven                                                                                                                                         |
| Betreft              | Vragen onderhandse aanbesteding ten behoeve van Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het beheer en de optimalisatie van de IT-werkomgeving |
| Kenmerk              | 27721                                                                                                                                                          |
| Datum                | 19 augustus 2025                                                                                                                                               |

Toelichting: Onder het kopje ‘betreft’ dient u zo specifiek mogelijk te vermelden welk document van de aanbestedingsstukken het betreft, gespecificeerd naar paragraaf/pagina. Bij de vraag dient ook zoveel mogelijk een voorstel te worden gedaan voor de door de onderneming gewenste aanpassing/uitkomst. Het aantal vragen kan door de inschrijver conform het gegeven format worden uitgebreid.

| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Betreft                        |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1.       | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Bijlage 1 B Referentieopdracht |
| Vraag    | <p>De door u beschikbaar gestelde referentietemplate wijkt af van de in de in hoofdstuk 3.2.2 gestelde kerncompetenties. Punt 6 dient derhalve te worden aangepast naar de in het voornoemde hoofdstuk kerncompetenties zijnde:</p> <p>Inschrijver beschikt over aantoonbare werkervaring met het beheer en de beveiliging van 270 digitale werkplekken.</p> <p>Inschrijver beschikt over aantoonbare werkervaring en expertise in Microsoft omgevingen Azure, SharePoint en Office 365 met een omvang van 270 digitale werkplekken.</p> <p>Kunt u de template hierop aanpassen?</p> |                                |
| Antwoord | <p>Onverhoopt is bij de aanbesteding niet de juiste versie gepubliceerd van het referentieformulier. De aanbestedende dienst heeft inmiddels het correcte template toegevoegd, dat is terug te vinden onder het kopje aanbestedingsdocumenten. De eerdere versie zal door de aanbestedende dienst worden laten vervallen op Tendered. Wij verzoeken u het juiste template te gebruiken bij het indienen van uw inschrijving.</p>                                                                                                                                                     |                                |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Betreft                        |
| 2.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Applicatielandschap:           |
| Vraag    | <p>Hoeveel maatwerkapplicaties en overige applicaties buiten de standaard Microsoft-producten/ generieke applicaties worden momenteel aangeboden aan eindgebruikers?</p> <p>Vallen het packagen en onderhouden van applicaties (buiten de generieke KA-applicaties) binnen de scope van de aanbesteding, of worden deze werkzaamheden apart belegd?</p> <p>Het packagen en onderhouden van applicaties kan namelijk aanzienlijke tijd vergen.</p>                                                                                                                                    |                                |
| Antwoord | <p>Het packagen, distribueren en onderhouden van applicaties buiten de standaard Microsoft-producten valt binnen de scope van de aanbesteding. Dit betreft in het bijzonder een beperkt aantal aanvullende applicaties die organisatie breed worden gebruikt. De volgende maatwerk- of externe applicaties zijn momenteel in beheer:</p>                                                                                                                                                                                                                                             |                                |

|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papercut (printbeheer),</li> <li>• Anydesk (remote support),</li> <li>• Citrix Workspace (toegang tot externe omgevingen),</li> <li>• Adobe (Pro) (documentbewerking).</li> </ul> <p>De verwachting is dat de opdrachtnemer deze applicaties zelfstandig kan beheren binnen Microsoft Intune, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het packagen of updaten van nieuwe versies;</li> <li>• het beheren van certificaten of afhankelijkheden;</li> <li>• het testen en gefaseerd uitrollen naar gebruikersgroepen;</li> <li>• het monitoren van de installatiestatus en compliance.</li> </ul> <p>Wijzigingen of toevoegingen in het applicatielandschap worden afgestemd via de tactische overlegstructuur, zoals beschreven in het PvE. Er is op dit moment géén sprake van een omvangrijk landschap met maatwerkapplicaties dat structureel veel packaging-inzet vereist. Verdere groei of complexiteit in applicatiebeheer wordt tijdig gesignaleerd en besproken binnen servicemanagement.</p> |                              |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Betreft                      |
| 3.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Applicatiebeheer via Intune: |
| Vraag    | Worden alle applicaties gepackaged en aangeboden via Microsoft Intune?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |
| Antwoord | Ja. Alle applicaties, inclusief standaardapplicaties en aanvullende software zoals Papercut, Anydesk, Citrix Workspace en Adobe (Pro), worden gepackaged en aangeboden via Microsoft Intune.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Betreft                      |
| 4.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Overige beheerdiensten:      |
| Vraag    | Zijn er aanvullende diensten die beheerd moeten worden, zoals PKI?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                              |
| Antwoord | Nee. Op dit moment maakt de aanbestedende dienst geen gebruik van aanvullende diensten zoals PKI (Public Key Infrastructure). Er zijn derhalve geen aanvullende beheerdiensten vereist op dit vlak binnen de scope van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Betreft                      |
| 5.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Infrastructuurdetails:       |
| Vraag    | Wat zijn de exacte aantallen van de virtual machines en SQL-databases?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |
| Antwoord | <p>Binnen de Azure-omgeving van de aanbestedende dienst zijn op dit moment de volgende componenten in gebruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 virtuele machine (VM)</li> <li>• 1 SQL-database</li> </ul> <p>Beide componenten vallen binnen de scope van het beheer en de monitoring zoals beschreven in het Programma van Eisen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                              |

| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Betreft                                         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 6.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Windows-versie op werkplekken:                  |
| Vraag    | Zijn alle werkplekken inmiddels voorzien van Windows 11, in verband met het supportcontract met Microsoft?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |
| Antwoord | Op dit moment zijn nog niet alle werkplekken voorzien van Windows 11. De aanbestedende dienst is echter voornemens om uiterlijk vóór 1 oktober alle werkplekken om te zetten naar Windows 11.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Betreft                                         |
| 7.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Werkplekbeheer:                                 |
| Vraag    | Zijn tweede- en derdelijnsbeheer van de werkplekken onderdeel van de aanbesteding?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |
| Antwoord | <p>Ja, het tweedelijns- en derdelijnsbeheer van de digitale werkplekken valt binnen de scope van deze aanbesteding.</p> <p>De eerstelijnsondersteuning (zoals gebruikersvragen, onboarding/offboarding, en beheer van fysieke werkplekken en randapparatuur) wordt uitgevoerd door de interne IT-afdeling van de aanbestedende dienst. Daarnaast voert de interne IT-afdeling, waar mogelijk, ook onderdelen van het tweedelijnsbeheer zelfstandig uit.</p> <p>Wanneer meldingen te complex zijn of specifieke expertise vereisen, worden deze geëscaleerd naar de opdrachtnemer, die dan ondersteuning biedt op het gebied van herstelverzoeken, wijzigingsbeheer, Intune-configuraties, Exchange- en SharePoint-beheer of andere specialistische taken binnen Microsoft 365 en Azure.</p> <p>Deze ondersteuning maakt onderdeel uit van de vaste maandinzet, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Het volume van deze meldingen is beperkt; gemiddeld gaat het om enkele meldingen per maand.</p> |                                                 |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Betreft                                         |
| 8.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Prijzenblad vaste kosten samenwerking en beheer |
| Vraag    | U stelt dat niet benutte uren kunnen worden doorgeschoven naar de opvolgende maanden. Als er een overschrijding is van het aantal uren mogen we die dan doorbelasten onder hetzelfde tarief?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 |
| Antwoord | <p>Het uitgangspunt is dat aan het einde van het kalenderjaar geen uren overblijven; de inzet wordt flexibel verdeeld over de maanden, waarbij niet-benutte uren kunnen worden doorgeschoven naar latere maanden binnen hetzelfde jaar.</p> <p>Indien gedurende het jaar blijkt dat extra inzet noodzakelijk is (bijvoorbeeld bij piekbelasting of onvoorziene omstandigheden), dan kan dit, na overleg en in afstemming met de aanbestedende dienst, worden geleverd als aanvullende inzet.</p> <p>Deze aanvullende inzet wordt doorbelast op basis van de uurtarieven zoals opgenomen in het prijzenblad. Hiermee wordt geborgd dat inzet altijd transparant, beheersbaar en vooraf afgestemd plaatsvindt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |

| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Betreft                                                                                                                   |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.       | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Deel A. Beschrijvend document par 1.3.1                                                                                   |
| Vraag    | U beschrijft dat WijEindhoven voor de MS Licenties “grotendeels via non-profit regelingen” afneemt. Kunt u toelichten voor welke licenties WijEindhoven heeft non-profit regeling heeft? Zijn dit alleen de licenties waarvoor geen non-profit regeling bestaat, of zijn dit er meer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                           |
| Antwoord | <p>De aanbestedende dienst maakt voor al haar Microsoft-licenties gebruik van non-profit regelingen, voor zover deze beschikbaar zijn voor het betreffende licentietype. De volgende licenties worden via de non-profitregeling afgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Office 365 E1 (Non-Profit Pricing / Nonprofit Staff Pricing)</li> <li>• Office 365 E3 (Non-Profit Pricing / Nonprofit Staff Pricing)</li> <li>• Enterprise Mobility + Security E3 (Non-Profit Pricing / Nonprofit Staff Pricing)</li> <li>• Microsoft 365 Business Premium (Nonprofit Staff Pricing)</li> <li>• Visio Plan 2 (Non-Profit Pricing / Nonprofit Staff Pricing)</li> <li>• Power BI Pro (Nonprofit Staff Pricing)</li> </ul> |                                                                                                                           |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Betreft                                                                                                                   |
| 10.      | Regels33 t/m 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Bijlage 3 Prijzenblad                                                                                                     |
| Vraag    | Bij enkele licenties staat niet gespecificeerd of u de maand- of jaarlicentie wilt. Waar mogen we vanuit gaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                           |
| Antwoord | <p>Tenzij anders aangegeven, mag u bij de licenties waar niet aangegeven staat of het een jaar- of maandlicentie betreft uitgaan van een jaarlicentie.</p> <p>Dit sluit aan bij het uitgangspunt van kostenbeheersing en voorspelbaarheid, zoals benoemd in de aanbestedingsstukken. Indien er specifieke situaties zijn waarin een maandlicentie meer passend is (bijvoorbeeld voor tijdelijke inzet), zal dit altijd vooraf in overleg met de aanbestedende dienst worden afgestemd.</p>                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                           |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Betreft                                                                                                                   |
| 11.      | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | BD par 1.3.1 “Meldingen worden alleen geëscaleerd naar opdrachtnemer indien zij niet zelfstandig kunnen worden opgelost.” |
| Vraag    | Welke meldingen kan WijEindhoven zelf oplossen en waar hebben zij hulp bij nodig van opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                           |
| Antwoord | Zie BD par 1.3.1 boven de door u aangehaalde zin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                           |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Betreft                                                                                                                   |
| 12.      | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | K1                                                                                                                        |
| Vraag    | Er wordt nu gebruik gemaakt van 2 omvangrijke SharePoint-sites waarin alle teams, documenten en processen samenkomen. Zijn dat de enige twee locaties waar bestanden worden opgeslagen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                           |

| Antwoord | <p>Nee, er worden naast de twee omvangrijke SharePoint-sites ook op andere locaties bestanden opgeslagen. Zoals beschreven in de casus, maakt de aanbestedende dienst gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke OneDrives van medewerkers voor individuele documentopslag;</li> <li>• Gedeelde Teams-omgevingen, waarin samenwerking plaatsvindt binnen (project)teams, inclusief gedeelde bestanden;</li> <li>• Een losstaand intranet, waar documenten en processen worden gepubliceerd die relevant zijn voor de gehele organisatie (zoals beleid, procedures en nieuwsberichten).</li> </ul> <p>De SharePoint-sites vormen dus een belangrijk onderdeel van de informatiehuishouding, maar zijn niet de enige opslaglocatie binnen de Microsoft 365-omgeving van de aanbestedende dienst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Betreft |
| 13.      | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | K1      |
| Vraag    | Wie zijn de key-users binnen de organisatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |
| Antwoord | <p>Binnen de aanbestedende dienst zijn er ongeveer 10 'superusers' uit de uitvoering actief. Deze medewerkers hebben affiniteit met ICT en ondersteunen onder andere bij het meedenken over en testen van nieuwe functionaliteiten. Zij fungeren als belangrijke brug tussen de uitvoering en de interne IT-afdeling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Betreft |
| 14.      | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | K1      |
| Vraag    | Welke maatregelen worden er momenteel ingezet om jullie gegevens te beveiligen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |
| Antwoord | <p>De aanbestedende dienst heeft binnen de Microsoft 365-omgeving diverse technische en organisatorische maatregelen getroffen om de beveiliging van gegevens te waarborgen. Deze maatregelen zijn ingericht in lijn met de actuele wet- en regelgeving en best practices op het gebied van informatiebeveiliging.</p> <p>Identiteit &amp; toegang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multifactor Authenticatie (MFA) is verplicht voor alle gebruikers, inclusief externe gasten. Gasten moeten zich elke 7 dagen opnieuw verifiëren.</li> <li>• Gasttoegang wordt automatisch ingetrokken na een vooraf ingestelde termijn.</li> <li>• Toegangsrechten worden beperkt via standaardinstellingen (bijvoorbeeld "alleen lezen" bij delen van bestanden).</li> </ul> <p>Dataopslag &amp; -deling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestanden worden uitsluitend gedeeld via gecontroleerde platformen (OneDrive, SharePoint en Teams), niet via e-mail (alleen indien Zivver wordt gebruikt).</li> <li>• Standaard wordt intern delen toegepast, extern delen is alleen toegestaan onder strikte voorwaarden.</li> <li>• Eigenaren van bestanden kunnen inzicht houden in wie toegang heeft gehad tot hun documenten.</li> </ul> |         |

|          | Back-up & herstel <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestanden en accounts worden voorzien van standaard back-up- en herstelmogelijkheden via Microsoft 365.</li> <li>Verwijderde bestanden zijn gedurende een langere periode (tot 120 dagen) terug te halen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                   |
| 15.      | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | K1                                        |
| Vraag    | Zijn er al persona's omschreven binnen de organisatie? Zo ja, kunt u ze toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           |
| Antwoord | Er zijn binnen de aanbestedende organisatie op dit moment geen formeel omschreven persona's in gebruik. Wel wordt in de praktijk onderscheid gemaakt tussen verschillende typen gebruikers, zoals generalisten, toegangsmedewerkers, verbinders, ondersteunende staf, en management. Deze groepen verschillen in hun informatiebehoefte, werkprocessen en mate van digitale vaardigheid, maar zijn (nog) niet uitgewerkt in de vorm van persona's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                   |
| 16.      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Bijlage 5 A artikel 8.4                   |
| Vraag    | Wanneer is de overige 70% opeisbaar? (Toelichting: In GIBIT art 11.2 stat vermeld dat dit in de Overeenkomst wordt afgestemd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |
| Antwoord | De resterende 70% van de opdrachtsom is opeisbaar nadat de aanbestedende dienst haar akkoord heeft verleend op het transitieplan en de acceptatieprocedure, conform het nader op te stellen testprotocol, met goed gevolg is afgerond en door de aanbestedende dienst is aanvaard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                   |
| 17.      | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Verwerkersovereenkomst Bijlage 1, tabel 1 |
| Vraag    | Wordt dit tabel ingevuld door WijEindhoven?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |
| Antwoord | Deze tabel wordt in gezamenlijkheid ingevuld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                   |
| 18.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bijlage 5 C GIBIT art 16.3 en 16.4        |
| Vraag    | Deze aansprakelijkheid is vergaand. Opdrachtnemer stelt voor deze aan te passen naar: "De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst is beperkt tot het in verband met de Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in de twaalf maanden direct voorafgaand aan het schade toebrenghend feit gefactureerde bedrag (exclusief btw), met een maximum van € 500.000,-. In geen geval overstijgt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Opdrachtnemer gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Voornoemde beperking in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u dit dan toelichten? |                                           |
| Antwoord | De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De aanbestedende dienst acht de beperking van de aansprakelijkheid, zoals geformuleerd in de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT-2023, voldoende proportioneel en passend bij de onderhavige opdracht. Inschrijver moet zich realiseren dat zijn eventuele tekortschieten kan leiden tot grote schade bij                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                           |

|          | <p>WIJeindhoven en dat het zodoende niet onredelijk is dat WIJeindhoven verlangt dat de inschrijver die – door hem veroorzaakte – schade vergoedt en dat de inschrijver hiervoor over een passende verzekering beschikt. Ook mag van de inschrijver worden verwacht dat hij zijn bedrijfsvoering zo heeft ingericht dat een incident niet direct tot disproportioneel grote schade of schades onder een groot deel of alle klanten van de inschrijver leidt.</p> <p>Bovendien is naast de bepalingen in de GIBIT-2023 het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT-2023 uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt onder meer 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.</p> |                            |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Betreft                    |
| 19.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Bijlage 5 C GIBIT art 23.3 |
| Vraag    | <p>Kunt u bevestigen dat het bij vervanging van personeel akkoord is het Personeel te vervangen met medewerkers die aan het Programma van Eisen voldoen?</p> <p>(En dus niet per se gelijkwaardig aan het te vervangen personeel indien die overgekwalificeerd was)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |
| Antwoord | <p>De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De aanbestedende dienst houdt vast aan de bepaling dat bij vervanging van Personeel de Leverancier tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar stelt dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Betreft                    |
| 20.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Bijlage 5 C GIBIT art 24.1 |
| Vraag    | <p>Het kan niet zo zijn dat Opdrachtnemer gedwongen wordt de Diensten te blijven continueren als zij niet voor die werkzaamheden wordt betaald. Opdrachtnemer zou graag zien dat deze bepaling buiten toepassing blijft, zodat Partijen kunnen terugvallen op hetgeen over opschorting en beëindiging wettelijk is geregeld. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, kan u dat toelichten?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |
| Antwoord | <p>Niet akkoord. Opdrachtgever is in grote mate afhankelijk van de Diensten van Leverancier, terwijl het normale wettelijke systeem de Leverancier vrij laagdrempelig toestaat zich op opschorting te beroepen. Bij een mogelijk beroep op opschorting moet Leverancier de Opdrachtgever middels een ingebrekestelling voorafgaand waarschuwen voor de consequenties daarvan. Dit is een nadere invulling van de (toch al geldende) zorgplicht en overigens vooral ook fatsoenlijk.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Betreft                    |
| 21.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Bijlage 5 C GIBIT art 24.2 |
| Vraag    | <p>Voor de opdrachtnemer 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.</p> <p>Opdrachtnemer stelt een opzegtermijn van drie maanden voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever voor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |

| Antwoord | De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Daarnaast vraagt de aanbestedende dienst zich af waar gegadigde precies op doelt met ‘opzegtermijn’ en waaraan zij nu precies refereert? Als wordt bedoeld op de mogelijkheid tot verlenging van de looptijd van de overeenkomst, dan stelt de aanbestedende dienst het volgende: de aanbestedende dienst acht de eenzijdige mogelijkheid tot verlenging van de looptijd van de overeenkomst en de daarbij gehanteerde termijn van minimaal zes (6) maanden voldoende proportioneel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Betreft                        |
| 22.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bijlage 5 C GIBIT art 24.11.xi |
| Vraag    | <p>1) Kunt u toelichten of dit een vergelijkbare toets betreft zoals die bedoeld wordt onder artikel 6:248 lid 2 BW?</p> <p>2) Tevens stelt opdrachtnemer voor om artikel 24.11 wederkerig te maken aangezien het voor de hand ligt dat opdrachtnemer eveneens moet kunnen ontbinden in de genoemde gevallen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| Antwoord | <p>1) Ja, dit betreft een vergelijkbare toets zoals bedoeld wordt onder artikel 6:248 lid 2 BW. Uit artikel 6:248 lid 2 BW volgt dat de redelijkheid en billijkheid een beperkende werking kunnen hebben. Ook de situatie dat het voortzetten van de overeenkomst in strijd komt met grondrechten en de rechtsstaat is een situatie waarbij het in redelijkheid niet van de opdrachtgever kan worden gevergd om de overeenkomst voort te zetten.</p> <p>2) De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Betreft                        |
| 23.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Overeenkomst                   |
| Vraag    | <p>Op grond van de onafhankelijkheidswetgeving dient er een non-sollicitatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te worden gekomen, althans dat is gebruikelijk bij dit type overeenkomsten. We zien dit niet terugkomen in Bijlage 5A of 5C. Opdrachtnemer wenst graag daartoe de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen:</p> <p>“Het is Leverancier en alle aan haar gelieerde ondernemingen niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twaalf maanden na het einde van de Overeenkomst door Leverancier aan Opdrachtgever voorgesteld Personeel te bewegen of te doen bewegen hun contractuele afspraken met Leverancier te wijzigen of te beëindigen, of een overeenkomst met het Personeel aan te gaan, of het Personeel direct dan wel indirect, werkzaamheden voor zich te laten verrichten anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. “</p> <p>Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag een tegenvoorstel.</p> |                                |
| Antwoord | De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De aanbestedende dienst is echter van mening dat de vraag mogelijk onjuist is geformuleerd. Bedoelt gegadigde dat de aanbestedende dienst geen personeel van de opdrachtnemer mag overnemen gedurende de looptijd van de opdracht? De aanbestedende dienst verzoekt gegadigde dit punt nader te verduidelijken in de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Betreft                        |
| 24.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Overeenkomst art 3.3-3.5       |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vraag    | Deze artikelen geven Opdrachtgever het eenzijdige recht om tot verlenging over te gaan. Dat komt op Opdrachtnemer niet redelijk over. Verlenging dient altijd in overleg en met schriftelijke overeenstemming te geschieden. Kunt u hiermee akkoord gaan? |
| Antwoord | De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.                                                                                                                                                                                                       |

| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Betreft                      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 25.      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Beschrijvend document deel A |
| Vraag    | U geeft aan de interne IT organisatie structureel te willen versterken. Uit hoeveel personen bestaat op dit moment de interne IT organisatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |
| Antwoord | <p>De interne IT-organisatie van de aanbestedende dienst bestaat momenteel uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 IT-coördinator</li> <li>• 1 à 2 werkplekbeheerders / IT-medewerkers, verantwoordelijk voor eerstelijns en deels tweedelijns ondersteuning</li> <li>• 2 UX-designers, die zich voornamelijk richten op de ontwikkeling van een interne applicatie en het ontsluiten van managementinformatie</li> </ul> <p>De structurele IT-capaciteit is daarmee beperkt. De inzet van een externe partner is gericht op het aanvullen van specialistische kennis en ondersteuning, met nadruk op Microsoft 365, Azure en projectmatige expertise. Tegelijkertijd wil de aanbestedende dienst de interne IT-organisatie versterken door middel van kennisdeling en samenwerking met de opdrachtnemer.</p> |                              |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Betreft                      |
| 26.      | 6 en 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Beschrijvend document deel A |
| Vraag    | U vermeldt ca 475 medewerkers en 270 digitale werkplekken. Is onze conclusie juist dat hier sprake is van gedeeld gebruik van de werkplekken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |
| Antwoord | <p>Deze aanname is onjuist. Het totale aantal werkplekken bedraagt 475. Bij het stellen van referentie-eisen dient de aanbestedende dienst, conform paragraaf 3.5 van de Gids Proportionaliteit, eisen te formuleren die in redelijke verhouding staan tot de aard en omvang van de opdracht. Dit houdt in dat niet het volledige aantal werkplekken als referentie mag worden verlangd, maar slechts een proportioneel deel daarvan. De Gids Proportionaliteit geeft daarbij als richtlijn dat maximaal circa 60% van de omvang van de opdracht mag worden gevraagd.</p> <p>Op basis hiervan heeft de aanbestedende dienst ervoor gekozen de referentie-eis te stellen op 270 werkplekken (circa 57% van het totaal), hetgeen in lijn is met het proportionaliteitsbeginsel en de Gids Proportionaliteit.</p>            |                              |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Betreft                      |
| 27.      | 6 en 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Beschrijvend document deel A |
| Vraag    | Als het antwoord op vraag 2 nee is; kunt u hierop dan een toelichting geven?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
| Antwoord | Zie antwoord op vraag 26.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                              |

| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Betreft                                                                                         |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28.      | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Deel A Beschrijvend document 1.3.1. Huidige situatie                                            |
| Vraag    | Aanbestedende dienst spreekt in de toelichting op de huidige situatie expliciet over de “nieuwe opdrachtnemer”. Dit impliceert dat u de wens heeft om een andere opdrachtnemer aan te stellen dan uw huidige. Is deze interpretatie juist? Hoe is de relatie met uw huidige opdrachtnemer en nemen zij deel aan deze aanbesteding?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                 |
| Antwoord | De aanbestedende dienst acht deze vraag niet relevant voor het kunnen indienen van een juiste en passende inschrijving in het kader van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                 |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Betreft                                                                                         |
| 29.      | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Deel A Beschrijvend document 3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid, Microsoft certificeringen |
| Vraag    | Aanbestedende dienst vraagt van inschrijvers dat zij beschikken over een geldig Microsoft Solution Partner-certificaat. Binnen het partnerprogramma van Microsoft zijn deze certificeringen op zes verschillende gebieden te behalen. Van deze zes gebieden zijn “Infrastructure, “Modern Work” en “Security” zeer relevant voor de scope van deze opdracht. Wij adviseren u dan ook om deze drie designations minimaal uit te vragen bij deze aanbesteding. Bent u bereid dit advies over te nemen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                 |
| Antwoord | De aanbestedende dienst waardeert uw advies, maar kiest ervoor om de eis voor het Microsoft Solution Partner-certificaat generiek te houden. De aanbestedende dienst stelt geen aanvullende eisen ten aanzien van specifieke designations binnen het partnerprogramma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                 |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Betreft                                                                                         |
| 30.      | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Deel A Beschrijvend document 4.1 Eisen                                                          |
| Vraag    | <p>U geeft aan dat inschrijvers in de tweede vragenronde alleen vragen mogen stellen die betrekking hebben op de vragen uit de eerste vragenronde. Gegadigde attendeert u erop dat deze aanbesteding midden in de zomervakantieperiode is gepubliceerd en dat hier in de planning geen rekening mee is gehouden als het gaat om de termijnen waarbinnen vragen gesteld mogen worden.</p> <p>Omdat alle marktpartijen in deze periode van het jaar te maken hebben met een niet volledige bezetting door de zomervakanties, verzoeken wij u het alsnog toe te staan om nieuwe vragen te stellen in de tweede vragenronde, zodat marktpartijen in ieder geval de kans hebben gekregen om alle benodigde expertises in te zetten bij het beoordelen en analyseren van uw uitvraag. Dit is in onze ogen juist ook in het belang van opdrachtgever.</p> <p>Gaat u akkoord met het voorstel om nieuwe vragen toe te staan in de tweede vragenronde?</p> |                                                                                                 |
| Antwoord | De aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel om nieuwe vragen toe te staan in de tweede vragenronde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                 |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Betreft                                                                                         |
| 31.      | 17                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Deel A Beschrijvend document 5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria, Prijs    |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vraag    | <p>Aanbestedende dienst hanteert een ondergrens van € 135.000, - en een bovengrens van € 185.000, - per jaar voor de inschrijfprijs. Van deze bandbreedte mag niet afgeweken worden. Daarnaast geeft u op pagina 9 van het Beschrijvend document een verwachte opdrachtwaarde van € 150.000, - tot € 160.000, - per jaar af.</p> <p>Het prijsmodel in de markt is in de huidige tijd gebaseerd op een P x Q model, oftewel een prijs per werkplek. Gegadigde merkt op dat bij het hanteren van bekende tarieven uit de markt van verschillende aanbieders van diverse omvang, opdrachten met een vergelijkbare scope waarbinnen ook de licenties vallen voor 400 tot 500 werkplekken een ca. 10% tot 30% grotere omvang hebben dan het bedrag dat aanbestedende dienst hanteert als de bovengrens van uw bandbreedte.</p> <p>De manier waarop de scores worden toegekend voor het gunningscriterium prijs “dwingt” inschrijvers daarnaast om een aanbieding te doen die tegen de ondergrens van de bandbreedte aan ligt. Dit omdat de maximale score voor het onderdeel prijs vastligt op de onderkant van de bandbreedte en niet wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs, zoals in de meeste aanbestedingen wordt toegepast.</p> <p>Aanbestedende dienst schrijft in hoofdstuk 1.3.3.2 van het beschrijvend document dat er intern marktonderzoek is gedaan naar organisaties die actief zijn in de markt voor de gevraagde dienstverlening in het kader van het wel of niet indelen van deze opdracht in percelen. Daarom de volgende concrete vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heeft aanbestedende dienst in dit onderzoek ook met marktpartijen gesproken?</li> <li>2. Is in het interne onderzoek ook onderzoek gedaan naar de tariefstellingen van marktpartijen t.b.v. het bepalen van de bandbreedtes voor het onderdeel prijs?</li> <li>3. Welke bevindingen heeft aanbestedende dienst hierbij gedaan op het gebied van tariefstellingen van marktpartijen?</li> <li>4. Hoe heeft aanbestedende dienst deze bandbreedte voor zichzelf onderbouwd op basis van deze bevindingen?</li> </ol> |
| Antwoord | <p>1.Heeft aanbestedende dienst in dit onderzoek ook met marktpartijen gesproken?</p> <p>Nee. Het in paragraaf 1.3.3.2 beschreven marktonderzoek betrof een interne analyse naar de marktstructuur en de aanwezigheid van voldoende aanbieders. Er zijn in dit kader geen gesprekken met marktpartijen gevoerd.</p> <p>2.Is in het interne onderzoek ook onderzoek gedaan naar de tariefstellingen van marktpartijen t.b.v. het bepalen van de bandbreedtes voor het onderdeel prijs?</p> <p>Nee. Het interne onderzoek had uitsluitend betrekking op de samenstelling van de markt en de gevolgen van een eventuele opdeling in percelen. Tariefstellingen van marktpartijen maakten geen onderdeel uit van dit onderzoek.</p> <p>3. Welke bevindingen heeft aanbestedende dienst hierbij gedaan op het gebied van tariefstellingen van marktpartijen?</p> <p>Niet van toepassing. Zoals hierboven aangegeven is in het interne onderzoek geen onderzoek gedaan naar tariefstellingen van marktpartijen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|          | <p>4. Hoe heeft aanbestedende dienst deze bandbreedte voor zichzelf onderbouwd op basis van deze bevindingen?</p> <p>De vastgestelde bandbreedte voor de inschrijfprijs is niet gebaseerd op het in paragraaf 1.3.3.2 beschreven onderzoek, maar op interne begrotingen en historische ervaringscijfers van de aanbestedende dienst. De bandbreedte is daarmee een interne raming die uitsluitend door de aanbestedende dienst is vastgesteld.</p>                                                                                                                                                 |                                                                    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Betreft                                                            |
| 32.      | 6 & 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Deel B. Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC, 9. Geschiktheidscriteria |
| Vraag    | <p>In Deel B. staan onder de geschiktheidscriteria bewijsstukken voor milieu- en kwaliteitsmanagement genoemd, zoals ISO 14001 en ISO 9001 of gelijkwaardig. In het beschrijvend document wordt op pagina 15 alleen ISO 27001 als bewijsstuk gevraagd t.b.v. van kwaliteitsmanagement op het gebied van informatiebeveiliging. Wij doen de aanname dat de genoemde bewijsmiddelen t.b.v. van milieu- en kwaliteitsmanagement uit de Aanbestedingsvoorwaarden niet van toepassing zijn bij deze aanbesteding, ze staan immers niet vermeld in het Beschrijvend document. Is deze aanname juist?</p> |                                                                    |
| Antwoord | <p>Deze aanname is juist. De bewijsmiddelen ten behoeve van milieu- en kwaliteitsmanagement, zoals opgenomen in de aanbestedingsvoorwaarden, zijn niet van toepassing op deze aanbesteding.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                    |

| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Betreft                                                                                                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33.      | Algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Algemeen                                                                                                                    |
| Vraag    | <p>Inschrijvers worden beoordeeld op casus K1, K2 en K3, maar de dienstverlening die u uitvraagt komt niet terug in de kwalitatieve beoordelingscriteria. Er worden ook verder geen vragen over gesteld. Hoe beoordeelt u welke partij het best in staat is de daadwerkelijke scope van de opdracht zo goed mogelijk in te vullen?</p>                |                                                                                                                             |
| Antwoord | <p>De aanbestedende dienst verwacht dat alle inschrijvende partijen, conform het Programma van Eisen, een dienstverlening aanbieden die voldoet aan de daarin opgenomen minimale standaarden. Ter beoordeling van onderscheid tussen de inschrijvers zijn aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld.</p>                                               |                                                                                                                             |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Betreft                                                                                                                     |
| 34.      | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Deel A. Beschrijvend document, (paragraaf Gewenste situatie – flexibele maandelijkse inzet, doorschuiven niet-benutte uren) |
| Vraag    | <p>U heeft op het prijzenblad een indicatie gegeven van de uren. Bij vergelijkbare opdrachten is het gebruikelijk een vaste prijs op te nemen voor het beheer. Deze urensplitsing is lastig de monitoren. Inschrijver verzoekt u daarom inschrijvers een vaste prijs op te laten geven voor deze prijscomponenten/beheer. Gaat u daarmee akkoord?</p> |                                                                                                                             |
| Antwoord | <p>Nee, de aanbestedende dienst kiest bewust voor een urensystematiek met gespecificeerde uurtarieven, zodat flexibiliteit behouden blijft in de inzet van expertise. Dit sluit aan bij de aard van de ondersteuning, die varieert in intensiteit en specialisme. Een vaste prijs per beheercomponent is in dit kader niet passend.</p>               |                                                                                                                             |

| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                                                                                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35.      | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deel A. Beschrijvend document, (paragraaf Gewenste situatie – proactief beheer, monitoring, optimalisatie)                               |
| Vraag    | Aanbestedende dienst heeft het over proactief beheer, monitoring en automatisch handelen na incidenten. Hiervoor is een licentie upgrade noodzakelijk. Krijgt inschrijver de ruimte om additioneel nodige licenties aan te bieden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                          |
| Antwoord | Nee, gegadigden krijgen niet de mogelijkheid om additionele licenties voor te stellen. gegadigden dienen hun inschrijving uitsluitend te baseren op de informatie die is opgenomen in het beschrijvend Document, het Programma van Eisen en het prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                                                                                  |
| 36.      | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deel A. Beschrijvend document, (paragraaf Gewenste situatie – beheer en licentieoptimalisatie)                                           |
| Vraag    | Dienen inschrijvers te werken met de huidige licenties (E3) of is er een mogelijkheid om additionele licenties aan te bieden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                          |
| Antwoord | Gegadigden dienen uit te gaan van de huidige situatie, waarin voornamelijk gebruik wordt gemaakt van Microsoft 365 E3-licenties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                          |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                                                                                  |
| 37.      | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deel A. Beschrijvend document, (paragraaf Beschrijving van de overeenkomst – geraamde omvang van de opdracht €150.000–€160.000 per jaar) |
| Vraag    | De geraamde opdrachtwaarde bedraagt €150.000–€160.000 per jaar. Gezien de in het prijzenblad opgenomen uurtarieven en licentieprijzen, in combinatie met de gevraagde strategische samenwerking, proactief beheer en advies, acht inschrijver het binnen het genoemde budget uitvoeren van het volledige eisenpakket niet realistisch.<br><br>Verzocht wordt om een toelichting op de uitgangspunten en marktgegevens waarop deze raming is gebaseerd, en of de raming kan worden aangepast om aan te sluiten bij de gevraagde kwaliteit en omvang van de dienstverlening. |                                                                                                                                          |
| Antwoord | De geraamde waarde is door de aanbestedende dienst zorgvuldig onderzocht en als realistisch beoordeeld. Bovendien hebben gegadigden de mogelijkheid om binnen de gestelde bandbreedte hun inschrijving te positioneren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                          |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                                                                                  |
| 38.      | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deel A. Beschrijvend document, (paragraaf Beschrijving van de overeenkomst – looptijd)                                                   |
| Vraag    | Er wordt gesproken over een looptijd van 2 jaar, met 4x verlening van een jaar. De initiële periode is erg kort, gezien de grootte van de opdracht. We willen graag voorstellen voor 1x 4 jaar, met daarna een 4x een verlenging van 2 jaar. Dat levert u betere tarieven op, omdat inschrijvers minder risico hoeven in te prijzen. Gaat u daarmee akkoord?                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          |
| Antwoord | De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met deze wijziging in de looptijd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                                                                                  |
| 39.      | Prijzenblad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Bijlage 3 Prijzenblad (uren en prijscomponenten beheer)                                                                                  |

| Vraag    | <p>Het prijzenblad heeft geen mogelijkheid om het aantal uren aan te passen wat wij denken nodig te hebben. Dat maakt het lastig om u een realistisch beeld van de prijscomponent, behorend bij deze opdracht, te geven. De kans dat dit later leidt tot problemen met de budgetten is zeer realistisch. Inschrijver verzoekt u daarom dit aan te passen.</p> <p>Gaat u daarmee akkoord?</p> <p>Indien u daarmee niet akkoord gaat ontvangen we daarop graag een toelichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Antwoord | <p>De aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Er is een inschatting in uren gemaakt om te komen tot een vergelijkingsprijs tussen de inschrijvende partijen. Gegadigden dienen bij het doen van hun inschrijving met deze uren te rekenen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                               |
| 40.      | Prijzenblad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Bijlage 3 Prijzenblad (vermelding SOC-dienstverlening)                                |
| Vraag    | Wat is uw bedoeling met het uitvragen van SOC dienstverlening op het prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                       |
| Antwoord | <p>Met "SOC-dienst" wordt in het prijzenblad bedoeld op de dienstverlening die aansluit bij de eisen zoals omschreven onder het hoofdstuk Security &amp; Compliance Monitoring (SCM1-SCM7) in het Programma van Eisen. Dit betreft het monitoren, signaleren en rapporteren rondom beveiliging en compliance binnen de bestaande Microsoft 365-licentieomgeving van de aanbestedende dienst.</p> <p>De aanbestedende dienst schrijft bewust geen vaste vorm of omvang van de SOC-dienst voor, aangezien hiervoor meerdere marktconforme invullingen mogelijk zijn. Het staat inschrijvers vrij om een passende invulling van deze dienst te bieden (bijvoorbeeld door inzet van een SOC, door monitoring via Microsoft 365 Security tools of een andere kostenefficiënte inrichting), mits deze invulling voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen.</p> <p>De SOC-dienst wordt als optionele dienstverlening uitgevraagd en maakt geen onderdeel uit van de prijsvergelijking. Het is op dit moment niet zeker of de aanbestedende dienst deze optionele dienst daadwerkelijk zal afnemen. De prijs wordt enkel opgevraagd om, indien relevant, op een later moment op transparante wijze gebruik te kunnen maken van deze aanvullende dienst.</p> |                                                                                       |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                               |
| 41.      | Prijzenblad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Bijlage 3 Prijzenblad (aantal gebruikers in post "Backup en restore voor Office 365") |
| Vraag    | <p>In het prijzenblad wordt gesproken over Backup en restore voor Office 365 incl. tooling, opslag en licenties. Bij het aantal stuks (Q) staat daar een vast getal van 1.</p> <p>Naar het oordeel van inschrijver is dit niet juist en moet die juist schaalbaar zijn, zoals u aangeeft in haar uitvraag. Kunt u dit aanpassen naar het cumulatieve aantal zoals opgegeven in het prijzenblad (dus K34 + K35 + K36 + K43 + K44)?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |
| Antwoord | <p>De vermelding van "1" bij deze post in het prijzenblad is bewust gedaan en staat voor een totaalvoorziening inclusief tooling, opslag en licenties voor de volledige back-up en restore van de Microsoft 365-omgeving. Deze voorziening is niet bedoeld als schaalbaar per gebruiker, maar als een vaste, complete dienst voor het geheel van de opgegeven gebruikersaantallen. We zullen dit daarom niet aanpassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                       |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Betreft                                                                               |
| 42.      | Prijzenblad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Bijlage 3. Prijzenblad (post met vermelding Copilot Pro-licentie)                     |

| Vraag    | <p>In het prijzenblad wordt gesproken over een Copilot Pro-licentie. Naar het oordeel van inschrijver betreft “Copilot Pro” een consumentenlicentie. Bedoelt WIJeindhoven hiermee de Microsoft 365 Copilot-licentie voor zakelijke omgevingen?</p> <p>Graag ontvangen wij uw bevestiging of toelichting.</p> |                        |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Antwoord | <p>Ja, de aanbestedende dienst bedoelt hiermee de Microsoft 365 Copilot-licentie voor zakelijke omgevingen.</p>                                                                                                                                                                                              |                        |
| Nr.      | Pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Betreft                |
| 43.      | Prijzenblad                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Bijlage 3. Prijzenblad |
| Vraag    | <p>In het prijzenblad wordt een E1-licentie genoemd. Kan WIJeindhoven bevestigen of deze licentieprijs wordt gehanteerd op maandbasis of op jaarbasis?</p>                                                                                                                                                   |                        |
| Antwoord | <p>De prijs voor de E1-licentie in het prijzenblad dient te worden gehanteerd op jaarbasis.</p>                                                                                                                                                                                                              |                        |