

Bijlage 6 – 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	2 september 2025
Aanbestedende dienst	Stichting WIJeindhoven

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.	NVI Vraag 35 en 36	Selectieleidraad K1 en K2
Vraag	In de Selectieleidraad verlangt u ‘innovatieve oplossingen’ en ‘automatisering van kritieke processen’ (K1 en K2), maar tegelijkertijd verbiedt u het aanbieden van aanvullende of geüpgrade licenties die hiervoor noodzakelijk zijn. Hoe verwacht u dat inschrijvers deze innovatie-eisen realiseren binnen de restricties van de bestaande licentiestructuur?	
Antwoord	De aanbestedende dienst verbiedt niet het aanbieden van aanvullende of geüpgrade licenties. Inschrijvers hebben de mogelijkheid om, indien noodzakelijk, aanvullende licenties voor te stellen die bijdragen aan de gewenste innovaties of automatiseringen zoals benoemd in casus K1 en K2. Deze aanvullende licenties worden echter niet standaard meegenomen in het prijzenblad of in de prijsvergelijking. Indien inschrijvers van mening zijn dat bepaalde innovaties uitsluitend met aanvullende licenties kunnen worden gerealiseerd, verwacht de aanbestedende dienst dat dit in de inschrijving wordt onderbouwd. De aanbestedende dienst beoordeelt dergelijke voorstellen op meerwaarde, effectiviteit en proportionaliteit, en behoudt zich het recht voor deze voorstellen al dan niet over te nemen.	
Nr.	Pagina	Betreft
2.	NVI vraag 9	Compliancerisico bij Microsoft-licenties
Vraag	Sinds 1 juli 2025 is het Microsoft-licentiebeleid voor non-profitorganisaties ingrijpend veranderd. De opdrachtnemer krijgt Global Admin-rechten en wordt verantwoordelijk voor licentiebeheer en compliance. Welke maatregelen heeft u genomen om te borgen dat de opdrachtnemer niet aansprakelijk wordt voor historische of bestaande non-compliance, en hoe wordt dit juridisch vastgelegd?	
Antwoord	De aanbestedende dienst kan de redenering van gegadigde niet volgen. De wijzigingen per 1 juli 2025 betreffen uitsluitend de beëindiging van bepaalde gratis licenties voor non-profit organisaties. Er is geen wijziging of verplichting vanuit Microsoft die voorschrijft dat een	

	opdrachtnemer Global Admin-rechten moet krijgen en verantwoordelijk wordt voor licentiebeheer en compliance. Historische aanpassingen of wijzigingen aan licenties en instellingen vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de nieuwe opdrachtnemer.	
Nr.	Pagina	Betreft
3.	NVI vraag 31	Risicoverdeling en proportionaliteit
Vraag	De huidige aanbesteding legt het volledige prijsrisico voor toekomstige licentiekosten neer bij de inschrijver, terwijl deze kosten extern worden bepaald. Hiermee is sprake van een onevenwichtige risicoverdeling die mogelijk in strijd is met paragraaf 3.8 van de Gids Proportionaliteit. Kunt u onderbouwen waarom deze risicoverdeling proportioneel en redelijk is, en welke maatregelen zijn genomen om het risico voor de opdrachtnemer te beperken?	
Antwoord	Gegadigden kunnen de licentie- en/of onderhoudskosten indexeren conform de bepalingen zoals opgenomen in het beschrijvend document van deze aanbesteding. Indien zich een substantiële stijging in de licentiekosten voordoet die niet binnen de genoemde indexeringsmogelijkheden kan worden verwerkt, kan de gegadigde dit onderbouwen en een voorstel voorleggen aan de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst zal dit beoordelen en bezien of overleg mogelijk is. Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend.	
Nr.	Pagina	Betreft
4.	NVI vraag 9	Non-compliance met Microsoft-licentievoorwaarden
Vraag	Onze licentie-expert heeft op basis van aangeleverde informatie geconcludeerd dat er een aanzienlijk risico is dat WIJEindhoven niet gebruik maakt van de juiste licenties waardoor ze niet compliant is met de licentievoorwaarden van Microsoft. Deze situatie kan leiden tot aanzienlijke juridische en financiële risico's, zoals boetes en naheffingen. Aangezien de opdrachtnemer Global Admin-rechten krijgt en daarmee verantwoordelijk wordt voor het beheer, draagt deze impliciet het risico voor bestaande schendingen. Kunt u bevestigen dat de aanbestedende dienst de volledige verantwoordelijkheid voor historische en bestaande non-compliance op zich neemt en dit contractueel vastlegt?	
Antwoord	De gegadigde doet beweringen die niet zijn onderbouwd en die door de aanbestedende dienst niet worden onderschreven. Voor verdere toelichting verwijst de aanbestedende dienst ook naar het antwoord op vraag 2.	
Nr.	Pagina	Betreft
5.	NVI vraag 28 & 33	Verzoek tot splitsing in twee percelen
Vraag	De huidige aanbestedingsstructuur bundelt ICT-beheer en licentie-inkoop in één perceel. Dit veroorzaakt prijs- en scopeonzekerheid voor inschrijvers, doordat het beheer inhoudelijk wordt beïnvloed door externe prijsontwikkelingen op de licentiemarkt. Bent u bereid de aanbesteding op te splitsen in: • Perceel 1: ICT-beheer (incl. het huidige plafond van 150-160k) • Perceel 2: Licentie-inkoop (op basis van kortingspercentages)	
Antwoord	De aanbestedende dienst kiest er bewust voor om ICT-beheer en licentie-inkoop in één perceel aan te besteden. Dit sluit aan bij de wens om te komen tot integrale verantwoordelijkheid voor zowel het technisch beheer als het strategisch licentiebeheer,	

	waaronder optimalisatie en advies. Deze bundeling ondersteunt ook de ambitie om licentiegebruik en beheer beter op elkaar af te stemmen. De aanbestedende dienst is dan ook niet voornemens de aanbesteding op te splitsen in meerdere percelen.	
Nr.	Pagina	Betreft
6.	NVI vraag 30	Noodzaak voor een derde Nota van Inlichtingen en termijnverlenging
Vraag	De Nota van Inlichtingen en tenderstukken bevatten meerdere fundamentele juridische en inhoudelijke inconsistenties. Een zorgvuldige en juridisch correcte inschrijving is op deze basis niet mogelijk. Bent u bereid een derde Nota van Inlichtingen te publiceren en de inschrijvingstermijn te verlengen om een realistische inschrijving mogelijk te maken?	
Antwoord	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het toevoegen van een derde ronde van de nota van inlichtingen.	
Nr.	Pagina	Betreft
7.	NVI Vraag 40	Afwezigheid SOC-verplichting
Vraag	In de aanbestedingsstukken wordt expliciet vermeld dat WIJeindhoven geen gebruik maakt van automatische monitoring, alerts of een SIEM-systeem. Logging vindt handmatig en reactief plaats. Tegelijk ontbreekt in de aanbesteding elke verplichte inzet van een Security Operations Center (SOC) of 24/7 detectievoorziening. Op welke wijze acht WIJeindhoven deze opzet in overeenstemming met de vereisten uit de AVG (artikel 32, lid 1, sub d), de BIO (norm 12.4.1, 16.1.5) en ISO 27001 (Annex A, controles A.12.4 en A.16.1), die continue en proactieve beveiligingsmaatregelen verplicht stellen?	
Antwoord	De aanbestedende dienst vraagt de nodige beveiligingsmaatregelen uit. Deze acht zij proportioneel gelet op de te beschermen gegevens en het beschikbare budget.	
Nr.	Pagina	Betreft
8.	NVI vraag 14	Verantwoordelijkheid buiten kantooruren
Vraag	In de huidige en toekomstige situatie ontbreekt 24/7 security toezicht. Wie is eindverantwoordelijk voor het detecteren en opvolgen van beveiligingsincidenten buiten kantooruren? Hoe garandeert WIJeindhoven tijdige signalering en opvolging van incidenten die zich 's avonds, 's nachts of in het weekend voordoen, conform de 72-uurs meldplicht uit de AVG (artikel 33) en de meldverplichtingen uit de NIS2-richtlijn (artikelen 23 en 30)? Wij verzoeken om een specifieke beschrijving van de processen en verantwoordelijken voor buiten kantooruren incidentrespons.	
Antwoord	Er zullen afspraken gemaakt worden tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer over het detecteren en opvolgen van beveiligingsincidenten. Vooralsnog ziet aanbestedende dienst het zo dat opdrachtnemer in voorkomende gevallen mails of anderszins berichten verstuurt naar administrators van de aanbestedende dienst en aanbestedende dienst zodoende informeert m.b.t. bepaalde waargenomen activiteiten.	

Nr.	Pagina	Betreft
9.	NVI Vraag 40	SOC slechts optioneel — risico en gelijkheidsbeginsel
Vraag	De SOC-dienst is optioneel gemaakt, zonder minimale functionele invulling en buiten de prijsvergelijking gehouden. Dit staat haaks op de verplichtingen uit de BIO en ISO 27001, en ondermijnt het belang van continue detectiecapaciteit. Waarom wordt een kritieke beveiligingsfunctie als het SOC buiten scope gehouden? En waarom wordt dit niet beoordeeld op kwaliteit, maar geneutraliseerd in de prijsformule? Deze opzet lijkt in strijd met het gelijkheidsbeginsel in het aanbestedingsrecht. Wij verzoeken WIJeindhoven expliciet toe te lichten hoe deze keuze proportioneel is en hoe de beoordeling van beveiligingsmaatregelen eerlijk en gelijkwaardig wordt uitgevoerd	
Antwoord	Volgens onderzoek van de aanbestedende dienst staat het uitvragen van een volledige SOC-dienst niet in verhouding tot de grootte van de organisatie, de te beveiligen informatie en het beschikbare budget. Kortom, een volledige SOC-dienst wordt vooralsnog niet proportioneel geacht. De uitgevraagde beveiligingsmaatregelen zijn voor nu afdoende.	
Nr.	Pagina	Betreft
10.	NVI vraag 40	Bestuurlijke aansprakelijkheid zonder onafhankelijk toezicht
Vraag	Zonder onafhankelijk toezicht en geautomatiseerde monitoring bestaat reëel risico op vertraagde detectie van datalekken en schending van wettelijke verplichtingen. Hoe acht WIJeindhoven zich in staat tijdig te voldoen aan de meldplicht onder de AVG (artikel 33), de detectie- en meldverplichtingen uit de NIS2 (artikelen 23 en 30) en de verantwoordelijkheden uit de BIO (hoofdstuk 8 en 18)? Wij verzoeken om een expliciete onderbouwing van de juridische houdbaarheid van deze inrichting en bestuurlijke aansprakelijkheid op basis van de geldende wet- en regelgeving.	
Antwoord	Voor deze vraag verwijst de aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 8 en vraag 9.	
Nr.	Pagina	Betreft
11.	NVI Vraag 40	Verzoek tot aanpassing: SOC als verplicht onderdeel van de scope
Vraag	Gezien de wettelijke verplichtingen uit: • de Algemene Verordening Gegevensbescherming (artikel 32), • de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (normen 12.4.1, 16.1.5), • de ISO/IEC 27001-standaard (Annex A, A.12.4 en A.16.1), • en de aankomende NIS2-richtlijn (artikelen 21, 23 en 30), is het structureel inrichten van continue monitoring, incidentdetectie en tijdige opvolging geen optioneel aspect, maar een verplicht onderdeel van goed beveiligings- en risicomanagement binnen publieke organisaties. Wij verzoeken WIJeindhoven daarom om de inzet van een volwaardige SOC-voorziening (met 24/7 detectie- en responscapaciteit) alsnog op te nemen als verplicht onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Indien dit niet gebeurt, verzoeken wij een gemotiveerde	

	onderbouwing waarom van deze wettelijke en normatieve vereisten wordt afgeweken, inclusief de juridische en bestuurlijke consequenties daarvan	
Antwoord	Voor deze vraag verwijst de aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 9.	
Nr.	Betreft	Betreft
12.		Betreft PVE: Security en Compliance Monitoring (pagina 7)
Vraag	U geeft aan behoefte te hebben aan monitoring zonder dat hierbij gebruikt gemaakt wordt van additionele software producten. Kunt u omschrijven welke verwachtingen u heeft van deze monitoring, inclusief service window, inclusief verwachting rondom incident response.	
Antwoord	De aanbestedende dienst verwacht dat monitoring plaatsvindt op basis van de beschikbare Microsoft 365- en Azure-functionaliteiten, zoals Defender, Intune en Azure Monitor. Er is géén verplichting om aanvullende tooling in te zetten. Het servicewindow betreft kantoortijden (ma–vr, 08:30–17:00). Incidenten die buiten deze uren plaatsvinden, hoeven niet actief opgevolgd te worden, tenzij hierover aanvullende afspraken zijn gemaakt (bijvoorbeeld via optionele SOC-dienstverlening). Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat meldingen binnen het servicewindow proactief worden opgevolgd en dat relevante signalen worden gedeeld met de interne IT-organisatie. Bij (vermoedens van) datalekken geldt voor WIJeindhoven de wettelijke verplichting om binnen 72 uur melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij mogelijke datalekken zo spoedig mogelijk meldt, zodat WIJeindhoven tijdig kan voldoen aan deze meldplicht. Beoordeling en opvolging vinden plaats in samenwerking met de Functionaris Gegevensbescherming.	
Nr.	Pagina	Betreft
13.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 6)
Vraag	Kunt u bevestigen dat er momenteel 1 VM draait in Azure? Kunt u tevens aangeven of er elders infrastructuur draait in de vorm van fysieke of virtuele servers ter ondersteuning van uw organisatie en als dit het geval is hiervan een overzicht verschaffen zodat aanbieders een helder beeld kunnen krijgen van het totale IT landschap?	
Antwoord	Zie hiervoor ook de beantwoording op vraag 5 in Nota van Inlichtingen 1. Daarnaast maakt de aanbestedende dienst geen gebruik van overige fysieke of virtuele servers buiten Azure.	
Nr.	Pagina	Betreft
14.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 6)
Vraag	U geeft aan dat back-up momenteel wordt gedaan met Veeam. Staat u ervoor open aanbiedingen te ontvangen waarin voor de back-up van Microsoft 365 data een ander vendor wordt voorgesteld?	
Antwoord	Ja, de aanbestedende dienst staat ervoor open dat inschrijvers alternatieven voor Veeam voorstellen voor de back-up van Microsoft 365-data, mits deze oplossingen volledig voldoen aan de eisen en verwachtingen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.	
Nr.	Pagina	Betreft
15.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 7)
Vraag	U geeft op deze pagina aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor compliance controle. Kunt u de term compliance in deze context gedetailleerd toelichten.	

Antwoord	In het Programma van Eisen, onder het hoofdstuk <i>Security & Compliance Monitoring (SCM1 t/m SCM7)</i> , is nader gespecificeerd wat er van de opdrachtnemer wordt verwacht.	
Nr.	Pagina	Betreft
16.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 7)
Vraag	U spreekt op deze pagina van een meervoud aan virtuele servers in Azure. Eerder spreekt u van 1 virtuele server. Mogen we aannemen dat u met het meervoud doelt op verwachtte toekomstige groei van het aantal virtuele servers?	
Antwoord	Op dit moment draait er één virtuele server (VM) in Azure. Er is op dit moment geen intentie om het aantal virtuele servers uit te breiden.	
Nr.	Pagina	Betreft
17.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 7)
Vraag	U geeft op deze pagina aan dat lifecyclebeheer van applicaties via Intune onder verantwoording van opdrachtnemer valt. Kunt u een overzicht delen van deze applicaties?	
Antwoord	Zie hiervoor ook de beantwoording op vraag 2 in Nota van Inlichtingen 1.	
Nr.	Pagina	Betreft
18.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 14)
Vraag	Onder kerncompetenties geeft u aan dat ervaring met het beheren en beveiligen van 270 digitale werkplekken vereist wordt als aantoonbare werkervaring. Hoe verhoudt zit deze omschrijven en het aantal tot de eerder gesteld 450 fysieke werkplekken?	
Antwoord	Zie hiervoor ook de beantwoording op vraag 26 in Nota van Inlichtingen 1.	
Nr.	Pagina	Betreft
19.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 20)
Vraag	U geeft aan dat momenteel 2 omvangrijke SharePoint sites aanwezig zijn. Zijn hieronder tevens subsites aangemaakt of bestaat de inhoud alleen uit een (al dan niet complexe) mappenstructuur waarin feitelijk de filshare structuur is overgenomen van de fileserver waarvan af gemigreerd is?	
Antwoord	De twee omvangrijke SharePoint-sites bestaan uit een complexe mappenstructuur, waarbij grotendeels de folderstructuur van de voormalige fileserver is overgenomen. Er is geen sprake van het gebruik van subsites; de inrichting is volledig gebaseerd op mappen binnen de hoofdlocaties.	
Nr.	Pagina	Betreft
20.		Betreft: Programma van Eisen (pagina 2)
Vraag	Kunt u bevestigen dat de consultant bedoeld in AS4 en de consultant AS5 binnen dezelfde context vallen en dus buiten de vaste maandelijkse inzet valt?	
Antwoord	De werkzaamheden genoemd in AS4 (consultant op afroep voor wijzigings- of herstelverzoeken op locatie) vallen binnen de vaste maandelijkse inzet. De inzet zoals beschreven in AS5 (consultant voor projectmatige ondersteuning op locatie) valt buiten de vaste maandelijkse inzet.	
Nr.	Pagina	Betreft

21.		Betreft: Programma van Eisen (pagina 3)
Vraag	U benoemd in AS14 dat een ad hoc verzoek wordt behandeld als een standaard Service Request. Kunt u hier enige context op geven aangezien een Service Request doorgaans door een eindgebruiker wordt ingediend waarvan in AS1 wordt vermeld dat zij geen contact hebben met Opdrachtnemer.	
Antwoord	Een ad-hoc verzoek dat door de aanbestedende dienst als <i>standaard Service Request</i> wordt aangemerkt, betreft een eenmalig, niet-urgente ondersteuningsvraag die niet via een incidentmelding loopt. Deze worden via de interne IT-afdeling doorgezet naar de opdrachtnemer. Eindgebruikers hebben geen direct contact met de opdrachtnemer; de interne IT-organisatie fungeert als liaison.	
Nr.	Pagina	Betreft
22.		Betreft: Programma van Eisen (pagina 5)
Vraag	U benoemd Intune beheer op meerdere plaatsen. Ervaring leert dat additionele tooling voor het packacen en distribueren van applicaties dermate tijdbesparend kan zijn dat dit kostenverlagend werkt. Staat u ervoor open dat dergelijke tooling wordt ingezet door opdrachtnemer voor dit proces, indien dit inderdaad kostenverlagend werkt?	
Antwoord	Ja, de aanbestedende dienst staat open voor het gebruik van aanvullende tooling voor packaging en distributie van applicaties, mits deze tooling compatibel is met de bestaande Microsoft Intune-omgeving, de informatiebeveiliging niet in het geding brengt en aantoonbaar bijdraagt aan efficiëntie en/of kostenverlaging. De inzet van dergelijke tooling dient vooraf te worden afgestemd met de aanbestedende dienst. Bespaarde uren kunnen, in overleg, worden ingezet voor andere werkzaamheden binnen de scope van de opdracht.	
Nr.	Pagina	Betreft
23.		Betreft: Programma van Eisen (pagina 6)
Vraag	In SDVB2 noemt u meldingen, doelt u hiermee op de meldingen die verder staan beschreven in SDVB4? Zo nee, zou u dan context kunnen verschaffen over de meldingen genoemd in SDVB2?	
Antwoord	Met de meldingen zoals benoemd in SDVB2 wordt inderdaad bedoeld op de automatische meldingen (alerts) zoals verder gespecificeerd in SDVB4. Deze meldingen worden door de opdrachtnemer ingericht via beschikbare functionaliteiten binnen Azure, zoals Azure Monitor of Log Analytics. Ze hebben betrekking op onder andere de beschikbaarheid, prestaties en beveiliging van SQL-databases en virtuele machines. De opdrachtnemer zorgt voor het correct functioneren van deze meldingen (alerts), zodat de aanbestedende dienst automatisch geïnformeerd wordt bij afwijkingen of incidenten. Op basis van deze meldingen kan de aanbestedende dienst ondersteuning inroepen, waarna de opdrachtnemer hierop reageert.	
Nr.	Pagina	Betreft
24.		Betreft: Programma van Eisen (pagina 7)
Vraag	U benoemd in de paragraaf “Security & Compliance Monitoring” sec zaken die betrekking hebben op monitoring en rapportage. U noemt ook het instellen van meldingen en waarschuwingen. Zou u hier ook een verwachting kunnen schetsen ten aanzien van respons op eventuele meldingen?	

Antwoord	De respons op meldingen is afhankelijk van het type melding en wordt afgestemd in het beheerproces. Meldingen die direct actie vereisen (zoals afwijkingen in toegangsbeheer of verdachte inlogpogingen), worden door de opdrachtnemer tijdig opgevolgd en besproken met de aanbestedende dienst. Indien noodzakelijk, wordt volgens het wijzigings- of incidentbeheerproces gehandeld. De aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer een proactieve houding bij kritieke meldingen, en een realistische inschatting van prioriteit en benodigde opvolging binnen de afgesproken servicewindows. Concrete responstijden en escalatieafspraken worden vastgelegd in de SLA.	
Nr.	Pagina	Betreft
25.		Betreft: Prijzenblad SOC Dienst
Vraag	In het prijzenblad komt een SOC dienst voor. Deze is verder niet letterlijk beschreven in uw PvE. Kunt u aangeven wat u verwacht van deze SOC dienst als deze in die zin onderdeel is van uw uitvraag.	
Antwoord	Zie hiervoor ook de beantwoording op vraag 40 in Nota van Inlichtingen 1.	
Nr.	Pagina	Betreft
26.		Betreft: Prijzenblad Azure diensten
Vraag	U heeft voor de kosten in Azure een gedeelte toegevoegd voor een prijsopgave. Zonder verder inzicht in de Azure omgeving is het echter onmogelijk hier iets zinnigs over te zeggen anders dan mee te gaan in uw huidige kosten en deze zo snel mogelijk te optimaliseren waar dat kan. Wij stellen daarom voor deze kosten uit het overzicht te verwijderen en niet mee te nemen in uw huidige uitvraag, op basis van deze aanname. Eventueel kan de totale aannamesom verlaagd worden met dit bedrag.	
Antwoord	De aanbestedende dienst erkent dat het zonder volledig inzicht in de huidige Azure-omgeving lastig kan zijn een nauwkeurige prijsinschatting te maken. Om die reden is in het prijzenblad een indicatief bedrag opgenomen, gebaseerd op de huidige maandelijkse kosten. Het staat inschrijvers vrij om in hun plan van aanpak aan te geven op welke wijze zij kostenoptimalisatie in Azure na gunning willen realiseren. Het betreffende onderdeel wordt niet geschrapt uit het prijzenblad. Het opgenomen bedrag blijft gehandhaafd als uitgangspunt voor de prijsvergelijking.	
Nr.	Pagina	Betreft
27.		Betreft: Prijzenblad algemeen
Vraag	In zijn algemeenheid vraagt u uit op basis van uren. Diensten worden echter veelvuldig op andere wijze aangeboden waarbij niet sec wordt gekeken naar uren maar ook naar additionele tooling, gedeelde inzet over een heel klantenbestand, reserveringen voor innovatie etc. Staat u ervoor open dat diensten worden aangeboden volgens een prijs per eenheid, zoals prijs per werkplek, per server, per database, etc.?	
Antwoord	De aanbestedende dienst kiest er bewust voor om de dienstverlening op basis van uren uit te vragen. Deze systematiek biedt inzicht in de inzet en maakt flexibiliteit mogelijk ten aanzien van de omvang en aard van de ondersteuning gedurende de looptijd van de overeenkomst. Bovendien sluit de urensystematiek aan bij de wens om modulair, transparant en stapsgewijs samen te werken en ruimte te behouden voor doorontwikkeling en eventuele verschuivingen	

	binnen de opdracht. Het prijzenblad wordt derhalve niet aangepast naar een model op basis van prijs per eenheid (zoals per werkplek of per server).	
Nr.	Pagina	Betreft
28.		Betreft: Beschrijvend document (deel A) (pagina 7)
Vraag	Kunt u aangeven hoeveel meldingen momenteel worden doorgezet (geëscaleerd) naar uw huidige opdrachtnemer? Een schatting van dit aantal is prima.	
Antwoord	Zie hiervoor ook de beantwoording op vraag 7 in Nota van Inlichtingen 1.	
Nr.	Pagina	Betreft
29.		Realistische opdrachtwaarde en proportionaliteit - Algemeen (nvi vraag 31)
Vraag	U stelt in uw antwoord op vraag 31 dat de geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde van €150.000–€160.000 uitsluitend is gebaseerd op interne en historische cijfers. Onze analyse toont aan dat dit bedrag neerkomt op een maandelijks tarief van slechts €12,80 tot €15,15 per medewerker na aftrek van licentiekosten, terwijl marktconforme tarieven aanzienlijk hoger liggen (€37,5-€50). Gezien deze discrepantie en het proportionaliteitsbeginsel, op welke wijze acht u het realistisch dat de gevraagde dienstverlening duurzaam en kwalitatief geleverd kan worden?	
Antwoord	Voor deze vraag verwijst de aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 30.	
Nr.	Betreft	Betreft
30.		Proportionaliteit van scope en budget - NVI Vraag 31 en 37
Vraag	De combinatie van een brede, strategisch-technische scope, personeelsomvang en krappe budget van 67 uur per maand lijkt niet in verhouding. Dit lijkt strijdig met de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit. Kunt u toelichten hoe de gekozen opzet in lijn is met het proportionaliteitsbeginsel en welke maatregelen zijn genomen om een uitgekleden dienstverlening of structureel meerwerk te voorkomen?	
Antwoord	De gekozen opzet is afgestemd op de interne organisatie en ondersteuningsstructuur van de aanbestedende dienst. De organisatie beschikt over een eigen IT-afdeling die verantwoordelijk is voor eerstelijns-ondersteuning, standaardbeheer en onboarding. De inzet van 67 uur per maand is nadrukkelijk bedoeld als aanvullende capaciteit, gericht op specialistische tweede- en derdelijns ondersteuning, beheer en advies binnen de Microsoft 365- en Azure-omgeving. Hoewel de scope breed is, is in het programma van eisen en de gewenste situatie duidelijk onderscheid gemaakt tussen structurele inzet binnen de maandelijks uren, incidenteel meerwerk dat separaat wordt geoffreerd, en optionele dienstverlening zoals SOC-ondersteuning of projectmatige inzet. Daarmee wordt voorkomen dat de dienstverlening uitgekleden raakt of dat sprake is van structureel meerwerk zonder heldere afspraken. Daarnaast biedt de aanbesteding voldoende flexibiliteit. Niet-benutte uren mogen binnen het kalenderjaar worden doorgeschoven. De inzet wordt vooraf afgestemd met de interne IT-afdeling, en via rapportages en overlegmomenten vindt periodieke evaluatie en eventuele bijsturing plaats. De gekozen structuur is in lijn met het proportionaliteitsbeginsel uit de aanbestedingswet en de gids proportionaliteit. De opdracht sluit aan op de feitelijke ondersteuningsbehoefte, kent een realistisch takenpakket binnen de beschikbare inzet, en biedt opdrachtnemers vooraf duidelijkheid over verantwoordelijkheden en afbakening. Hiermee wordt een gebalanceerde en uitvoerbare samenwerking geborgd.	

Nr.	Pagina	Betreft
31.		Haalbaarheid van de ureninzet - Algemeen (NVI Vraag 8 en 34/39)
Vraag	De vaste inzet van 67 uur per maand, wat neerkomt op circa 0,42 FTE, wordt gevraagd voor een breed pakket aan taken, waaronder strategisch advies, SDM, patchen monitoring, beveiliging en support. Kunt u toelichten hoe de aanbestedende dienst verwacht dat deze omvangrijke scope binnen de opgegeven ureninzet kan worden uitgevoerd, zonder dat dit leidt tot onderprestatie of niet-naleving?	
Antwoord	Voor deze vraag verwijst de aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 30.	