

## Nota van inlichtingen I

Aanbesteding: Technisch ICT beheer

Datum: 26 september 2025

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.		We zagen dat we vragen over de aanbesteding kunnen stellen via deze berichtenfunctie in TenderNed. Klopt het dat we dit via een eigen format kunnen doen en daar verder geen eisen aan worden gesteld?	Dat klopt.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
2.		U geeft op pag. 8 van het Aanbestedingsdocument aan dat VRH naast deze dienstverleningsonderdelen al over overeenkomsten voor de levering van hardware en voor softwarelicenties beschikt. Welke hardware en softwarelicenties betreffen dat precies, behalve de al genoemde Microsoft 365 licenties? Als we precies weten welke licenties (zoals bijv. Veeam en HelloID) al aanwezig zijn, weten we ook welke zaken we wel of niet meer mee hoeven te nemen in onze pricing. Als er licenties optioneel aangeboden mogen worden, horen we dat ook graag.	De levering van hardware betreft vooral laptops, monitoren en telefoons. De raamovereenkomst voor softwarelicenties betreft vooral standaard gebruikerssoftware, zoals Microsoft, Adobe, HelloID, SafetyCT, Mavim, Topdesk, enz. De aanschaf van dergelijke licenties is dus geen onderdeel van deze aanbesteding.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
3.		Wat is het aantal applicaties dat u gebruikt, opgedeeld in: a) Clients (lokaal op het device); b) Shortcuts (naar een url) / 'zuivere' SaaS-applicaties; c) Complexe SaaS-applicaties (=geen echte SaaS of SaaS die met SSO moet worden ontsloten); d) Gehoste applicaties (client-server / legacy-applicaties); e) Lokaal draaiende applicaties zoals kassasysteem / sleutelsysteem (of zijn deze allemaal uitgefaseerd bij de start van de dienstverlening per 1 juli 2026?).	Het exacte aantal lokaal geïnstalleerde applicaties is lastig eenduidig vast te stellen, omdat dit per device kan verschillen en vaak om een groot aantal gaat. In MyApps heb ik zelf rond de 60 applicaties beschikbaar, waarvan een groot deel via SaaS ontsloten wordt. Op een device kunnen daarnaast meerdere lokale applicaties draaien. De belangrijkste applicaties binnen onze omgeving zijn iig SaaS-applicaties die via Enterprise Applications of App Registrations worden aangeboden. Alle vroegere on-premise of Citrix-applicaties zijn inmiddels vervangen door SaaS-varianten.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
4.		Kunt u bij dit applicatieoverzicht ook aangeven of er bijvoorbeeld OTAP-straten zijn, of er van 1 applicatie meerdere clients zijn en voor welke applicaties AVD wordt ingezet?	Wij gebruiken acceptatie en productie omgevingen. En een enkele testomgeving.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
5.		Welke gehoste applicaties zijn gekoppeld aan databases en wat voor type databases zijn dit (SQL?) en wat is de grootte per database?;	<p>Dit is een momentopname:  <b>ArcGIS Enterprise</b> – Azure SQL Database – ± 50 GB per DB.</p> <p><b>Victa BI / Qlik</b> – SQL Server op Windows VM – enkele honderden GB totaal (data-disks 2×512 GB + 256 GB + 64 GB → indicatie).</p> <p><b>DraegerWare</b> – SQL Server op Windows VM – ±10–50 GB (data-disks 4×10–15 GB → indicatie).</p>
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
6.		Heeft u een overzicht van de te hosten servers, gelinkt aan de betreffende applicaties, met storage en CPU / databases?	<p>De omgeving bestaat uit drie applicatielandschappen met gekoppelde servers en databases, aangevuld met generieke infra en AVD's. Voor <b>GIS</b> draaien meerdere applicatie- en webservers (4–8 vCPU, 16–64 GB RAM) met een SQL-backend (SQL Server 2019/2022 op VM's, databases enkele honderden GB's). Voor <b>BI (Qlik/Victa)</b> bestaat de omgeving uit applicatieservers (4–8 vCPU, 16–64 GB RAM) en een SQL-backend met databases van enkele honderden GB's. <b>DraegerWare</b> draait kleinschalig op een Windows-server (2 vCPU, 8 GB RAM) met een SQL-backend van enkele tientallen GB's. Daarnaast zijn er diverse ondersteunende servers in aparte subscriptions voor identity, management en netwerkfunctionaliteit. Tot slot maken wij gebruik van <b>Azure Virtual Desktop (AVD)</b> in pooled hostpools (verschillende VM-series, 4–8 vCPU, 16–64 GB RAM), die als generieke werkplekomgeving worden ingezet. Alle servers draaien in Azure West-Europe.</p>
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
7.		Heeft u een beschrijving van de persona's, en van welke applicaties ze gebruik maken?	<p>Wij kennen 4 persona's wat teruggebracht wordt naar 3 (na uitfasen citrix). De standaard windowapplicaties en enkele aanvullende applicaties zijn onderdeel van deze persona's. Het verschil zit hem in de persona's met een F3 licentie en E5 licentie. Daarnaast een leveranciers persona.</p>

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
8.		Welke hardware (devices) is in gebruik (aantallen per type)? Liefst gelinkt aan de persona's;	HP en Dell devices, de devices zijn generiek, niet specifiek voor persona's.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
9.		U geeft aan dat de mobiele telefoons en tablets (371 iOS, 292 Android) Intune-apparaten zijn die buiten scope zijn, maar aan de andere kant wel via Intune configuratieprofielen en apps ontvangen. Wie verzorgt dat laatste, doet VRH dat zelf naast de registratie, uitgifte en dagelijkse beheer?	De VRH verzorgt dit voor mobiele telefoons en tablets. Voor laptops gebruikt de VRH de image welke onderhouden wordt door de leverancier
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
10.		Kunt u van de huidige Azure servers die worden ingezet de specificaties (cpu's, geheugen, etc). doorgeven, zodat we een beter beeld van de huidige omgeving krijgen?	De omgeving bestaat uit drie applicatielandschappen met gekoppelde servers en databases, aangevuld met generieke infra en AVD's. Voor <b>GIS</b> draaien meerdere applicatie- en webservers (4-8 vCPU, 16-64 GB RAM) met een SQL-backend (SQL Server 2019/2022 op VM's, databases enkele honderden GB's). Voor <b>BI (Qlik/Victa)</b> bestaat de omgeving uit applicatieservers (4-8 vCPU, 16-64 GB RAM) en een SQL-backend met databases van enkele honderden GB's. <b>DraegerWare</b> draait kleinschalig op een Windows-server (2 vCPU, 8 GB RAM) met een SQL-backend van enkele tientallen GB's. Daarnaast zijn er diverse ondersteunende servers in aparte subscriptions voor identity, management en netwerkfunctionaliteit. Tot slot maken wij gebruik van <b>Azure Virtual Desktop (AVD)</b> in pooled hostpools (verschillende VM-series, 4-8 vCPU, 16-64 GB RAM), die als generieke werkplekomgeving worden ingezet. Alle servers draaien in Azure West-Europe.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
11.		Klopt het dat we de Azure kosten die we 1 op 1 mogen doorbelasten (verbruik, licenties, e.d.) niet in onze pricing hoeven op te nemen?	Dat is correct.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
12.		Voor de implementatie betaalt VRH € 55.000,- ongeacht de werkzaamheden die een Inschrijver uitvoert. Wat is de reden dat VRH voor een vast eenmalig bedrag kiest? En indien Inschrijver in de Inventarisatiefase signaleert dat verbeteringen of standaardiseringen wenselijk of zelfs noodzakelijk zijn die redelijkerwijs niet binnen de vaste € 55.000,- zijn door te voeren, hoe gaan Partijen daar dan mee om?	De vergoeding staat vast, dat is daarmee voor iedereen gelijk en duidelijk. Welke werkzaamheden/dienstverlening u daarvoor aanbiedt zien wij graag terug in uw antwoord.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
13.		Kunt u de zinssneden die betrekking hebben op het Prijzenblad en gaan over 50% en 50/50% nader toelichten? Inschrijver begrijpt de uitleg niet goed en -mogelijk daarmee samenhangend- vraagt Inschrijver zich af waarom er niet gewoon met alle kosten 1-op-1 gerekend wordt."	Een voorbeeld om dit te verduidelijken: Als u de dienstverlening aanbiedt tegen een vaste vergoeding van € 50, dan wordt de totale maandvergoeding € 100. De toevoeging zijn de variabele tarieven voor laptop/pc (€25) en gebruikersprofiel (€25), gebaseerd op de huidige aantallen laptop/pc en gebruikers. Omgekeerd, als u een totale maandvergoeding van € 100 vraagt, kunt u een vast maandbedrag van € 50 opnemen in het prijzenblad.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
14.	Scope en samenwerking	Kunt u bevestigen dat deze aanbesteding uitsluitend ziet op technisch beheer (Azure, werkplekken, Microsoft 365 en eindgebruikersdiensten), en dat doorontwikkeling, roadmap en strategie expliciet buiten scope vallen?	Dit is niet juist. In uw aanbieding kunt u aangeven welke dienstverlening u aanbiedt, zowel onder de reguliere dienstverlening of onder optionele advisering en ondersteuning.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
15.	Scope en samenwerking	Begrijpen wij goed dat samenwerking primair plaatsvindt met de afdelingen "ICT Beheer" en "regieorganisatie", en niet met het CIO-bureau dat zich richt op strategie en innovatie?	Correct.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
16.	Beheer en verantwoordelijkheden	Kunt u bevestigen dat de registratie, uitgifte en het dagelijkse beheer van mobiele apparaten volledig door VRH zelf worden uitgevoerd?	Dat is juist.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
17.	Beheer en verantwoordelijkheden	Purview wordt omschreven als "in opbouw" met deels ingerichte labeling en eDiscovery. Kunt u aangeven welke onderdelen al gereed zijn en welke taken de nieuwe beheerpartner hierin gaat overnemen?	Er is nog niets gereed van Purview, na inrichting zal dit onderdeel worden van het beheer door de nieuwe beheerpartner
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
18.	Beheer en verantwoordelijkheden	De IAM-koppeling tussen Visma Youforce en Entra ID is "in ontwikkeling". Kunt u aangeven wanneer dit project is afgerond, wie hiervoor verantwoordelijk is en wie het toekomstige beheer uitvoert?	Volledige implementatie complete HelloId omgeving is gereed eind 2026. Uitgevoerd door ICT-beheer. Beheer door ICT-beheer.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
19.	Beheer en verantwoordelijkheden	VRH maakt gebruik van Veeam voor back-up van Microsoft 365 en Azure. Is het de bedoeling dat de nieuwe beheerpartner Veeam blijft gebruiken, of staat dit open voor alternatieven?	Alternatieven zijn mogelijk.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
20.	Beheer en verantwoordelijkheden	Er wordt gesproken over een cloud-only strategie en het gefaseerd uitfaseren van on-premises systemen. Kunt u aangeven welke rol de nieuwe beheerpartner hierin speelt, en of er een planning/roadmap beschikbaar is?	Is inmiddels afgerond.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
21.	Beheer en verantwoordelijkheden	Moet de opdrachtnemer ook adviseren over security-roadmaps (bijvoorbeeld maturity-modellen of zero trust uitbreidingen), of blijft dit bij VRH/CIO-bureau?	Adviseren is wenselijk vanuit de werkplek-beheerfunctie. Nadere advisering is additioneel.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
22.	Overeenkomst en prijsmodel	Ons voorstel is om te werken met een transparant prijsmodel waarin de kosten worden bepaald op basis van een medewerker per type Microsoft-licentie (bijvoorbeeld E5, F3/F5). Is het toegestaan dit model in te dienen, mits wij de benodigde transparantie en vergelijkbaarheid waarborgen?	Dit is niet toegestaan.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
23.	Inrichting en aantallen	In de aanbestedingsstukken wordt genoemd dat er 133 applicaties via Intune zijn uitgerold. Kunt u een overzicht aanleveren van deze applicaties, inclusief hun type (bedrijfskritisch, standaard, ondersteunend)?	Een overzicht met applicaties is toegevoegd als bijlage.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
24.	Inrichting en aantallen	Welke informatie, documentatie en tooling stelt de huidige leverancier (KPN) beschikbaar bij overdracht?	Conform exitafspraken de benodigde documentatie en tooling om tot een goede overdracht te komen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
25.	Inrichting en aantallen	VRH geeft aan dat meldingen in TopDesk worden geregistreerd. Kan VRH toelichten of het is toegestaan dat de opdrachtnemer een koppeling realiseert tussen TopDesk en het eigen ticketsysteem, zodat meldingen en statussen automatisch gesynchroniseerd kunnen worden?	Het heeft de voorkeur dat ook opdrachtnemer rechtstreeks in TopDesk werkt. Eventueel kan dit via een koppeling maar dat heeft niet de voorkeur.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
26.	Service en workload	VRH bouwt een eigen servicedesk/on-site support (2 FTE plus coördinator). In welke gevallen verwacht u dat de nieuwe beheerpartner alsnog 1e-lijnsondersteuning levert?	Bij bezettingsproblemen en eventueel buiten kantooruren.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
27.	Service en workload	Voor de optionele telefonische servicedesk in de tijdsloten (werkdagen 6.30–8.00 uur, weekend 6.30–8.00 uur, jaarwisseling) kunt u aangeven welke workload u hierin verwacht (aantal calls of incidenten)?	Laag, minder dan 50 per jaar met uitzondering van jaarwisseling. De jaarwisseling is sterk afhankelijk van externe factoren als incidenten en uitval.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
28.	Service en workload	Kan VRH aangeven waar de scheidslijn ligt tussen de gebruikersondersteuning die de interne servicedesk levert en die van de opdrachtnemer wordt verwacht?	1 <sup>e</sup> lijns binnen kantooruren VRH, buiten kantooruren en 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> lijns leverancier.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
29.	Service en workload	Hoe ziet VRH de rolverdeling tussen de interne regieorganisatie en de externe beheerpartner concreet bij change management en CAB/portfolioboard?	Conform ITIL4. CAB en PB worden ingericht waarbij deelname vanuit leverancier wenselijk is.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
30.		Wilt u bevestigen welke prijsformule en maximale score gelden, formule in §4.3 en prijzenblad kunnen leiden tot hogere scores dan 300. En is de 40.000 een normbedrag?	Een inschrijfprijs van € 33.333,33 levert de maximale score van 300 punten op. Elke lagere inschrijfprijs levert in de formule meer dan 300 punten op maar deze zullen worden teruggebracht tot 300 punten. 40.000 is de rekenwaarde in deze formule, geen normbedrag.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
31.		Een onvoldoende (cijfer 4 of lager) kan leiden tot uitsluiting. Voor welke vragen is de mogelijke uitsluiting van toepassing?	Dit is van toepassing op de vragen 1 t/m 15.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
32.		Paginalimiet: vallen cv's, organogrammen, SLA-tabellen en planning binnen de 50-pagina-limiet?	Ja.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
33.		AVD: beheert leverancier alle hostpools (incl. leveranciers-pools) of uitsluitend VRH-pools; graag aantallen, VM-typen, imagebeheer en change-window.	De leverancier beheert zowel de VRH-eigen AVD hostpools als de leveranciers-pools. In totaal gaat het om ca. 4 hostpools met samen 10+ VM's, verdeeld over verschillende resourcegroepen/subscriptions. De gebruikte VM-typen zijn voornamelijk <b>Standard D4s v5</b> (4 vCPU, 16 GiB RAM) en <b>Standard NC4as T4 v3</b> (4 vCPU, 28 GiB RAM). Voor imagebeheer wordt uitgegaan van Windows 11 Enterprise multi-session (versies Win11-24H2-AVD), waarbij updates en wijzigingen plaatsvinden binnen het afgesproken change-window van de leverancier.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
34.		Purview/compliance: verwacht VRH enkel technisch beheer of ook functionele inrichting (retention/labels/eDiscovery/Archiefwet-inrichting)?	Technisch beheer door leverancier. Functioneel beheer door VRH.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
35.		Baselines: wilt u actuele aantallen delen (Maandelijks ticketvolumes per prioriteit/categorie, huidige SLA-scores en backlog)?	Ja. Ter aanvulling zijn enkele KPN rapportage toegevoegd aan deze nota.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
36.		Change-proces: hanteert VRH een CAB en tooling met lead-times per type (standard/normal/emergency) en goedkeuringsmatrix?	Ja.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
37.		"Cloud Security Center": bedoelt u Microsoft Defender for Cloud of een andere oplossing?	Defender for cloud en sentinel.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
38.		Pagina 19 B. Microsoft 365 - Devicebeheer. Windows HelloID, wordt hier Windows Hello of Tools4ever HelloID bedoeld?	Tools4ever HelloID.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
39.		Pagina 19 B. Microsoft 365 -Componenten in gebruik. Wordt met Microsoft 354 Copilot Studio Viral, Microsoft 365 bedoelt of verwijst dit naar een ander product	Microsoft 365 Copilot en Copilot studio.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
40.	Aanbestedingsdocument (AD) 3.3 B)	Kunt u i.v.m. onze voorbereiding iets meer toelichten over uw verwachting van de toelichtende sesie? :Verwacht u naast de genoemde vraag / antwoord toelichting ook een presentatie? Welke en hoeveel functionarissen van onze kant ziet u graag aanwezig?	Wij verwachten een toelichting op de aanbidding (de antwoorden op de vragen) met daarin ruimte om vragen te stellen. Het heeft de voorkeur als de aanwezige personen een relevante rol in de uiteindelijke dienstverlening hebben en de inhoudelijke kennis hebben om de toelichting te geven en vragen te beantwoorden. Wij denken dat hiervoor niet meer dan 3 personen nodig zouden moeten zijn.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
41.	AD 2.6	Inschrijver is lid van een groter verband waarbij sprake is van een geconsolideerde jaarrekening. Inschrijver gaat er op basis van de beschrijving van dit onderdeel vanuit dat er wel een beroep moet worden gedaan op de moederorganisatie maar dat daar verder geen zaken uit volgen, zoals bijvoorbeeld een additionele UEA, een 403 verklaring etc.. Kunt u dit bevestigen of anders toelichten welke in te dienen stukken of bewijsstukken u in deze situatie verlangt?	Indien u een beroep doet op de Economische of financiële draagkracht (3.3) of de technische en beroepsbekwaamheid (3.4) van een organisatie moet ook voor deze organisatie een UEA worden ingediend.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
42.	AD 1.3 (ev)	"VRH beschrijft de implementatie als het traject dat leidt tot de start van de dienstverlening per 1 juli 2026. Wij interpreteren dit als een as-is overgang van het huidige beheer (zoals uitgevoerd door KPN) naar de nieuwe leverancier. Kunt u aangeven in welke mate VRH tijdens de transitie/implementatie verbeteringen of vernieuwingen verwacht, of dat deze pas na ingebruikname (in de reguliere beheerfase) worden opgepakt?"	Beide is mogelijk maar in implementatie zal dit vooral erna zijn.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
43.	AD 1.3 Informatiestrategie 2023-2030	"VRH benoemt in de Informatiestrategie 2023-2030 thema's als digitalisering, datagedreven werken en samenwerking. Ook zien we dat AI-toepassingen (zoals Copilot) en Power BI Premium al onderdeel zijn van de Microsoft-omgeving. Kunt u aangeven in welke mate VRH verwacht dat de leverancier naast technisch beheer ook een rol speelt bij het realiseren van strategische IT-doelstellingen, zoals datagedreven werken, AI-toepassingen en digitale innovatie?"	Input is welkom.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
44.	AD 1.4 (ev)	Kunt u bevestigen dat de leverancier volledig verantwoordelijk is voor het packagen van applicaties (via Intune), inclusief versiebeheer, changelogs en rollbackscenario's? Geldt dit voor alle applicaties in scope (circa 133), of alleen voor standaardapplicaties en niet voor maatwerkapplicaties?	De leverancier is verantwoordelijk voor de standaard applicaties inclusief versiebeheer. Dit geldt niet voor maatwerk applicaties. Het packagen van maatwerkapplicaties is que versie een momentopname.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
45.	AD 1.4 (ev)	Hoe ziet VRH de praktische samenwerking tussen de interne servicedesk en de leverancier voor zich (ticketrouting, verantwoordelijkheden)?	Conform standaard itil4 ingericht in Topdesk.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
46.	AD 1.4 (ev)	Kunt u verduidelijken of de optionele servicedeskondersteuning buiten kantoor tijden (ochtend, weekend, jaarwisseling) structureel wordt verwacht, of uitsluitend op afroep/incidenteel? Kunt u tevens een indicatie geven van het verwachte aantal meldingen in deze periodes?	In basis op afroep maar afhankelijk van de aanbieder kan dit deels structureel worden. Zie ook het antwoord bij vraag 27.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
47.	AD 1.4 (ev)	Kan VHR bevestigen dat zij optioneel telefonisch een eindgebruiker service desk dienstverlening vraagt zoals aangegeven op werkdagen en weekend van 6:30-8:00 en niet van 6:30 tot 20:00.	Dat is correct.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
48.	Aanbestedingsdocument 5.6	De implementatievergoeding is vastgesteld op € 55.000. Welke inzet vanuit VRH zelf voorziet u hierbij, dit met het oog op het budgetair haalbaar maken?	Dit is in overleg, in uw aanbieder kunt u aangeven welke inzet u verwacht. VRH is een regieorganisatie en heeft geen eigen technisch personeel beschikbaar voor overdracht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
49.	Aanbestedingsdocument 5.6	Is de go-live datum van 1 juli 2026 een fatale deadline, of is er ruimte voor gefaseerde ingebruikname?	1 juli 2026 is voor de start van de dienstverlening een fatale termijn. Als er al sprake is van een gefaseerde ingebruikname dan is 1 juli 2026 de sluitingsdatum van de laatste fase.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
50.	Aanbestedingsdocument 5.1	VRH geeft aan dat de Azure-omgeving circa 35 virtuele machines omvat. Kunt u specificeren welke typen VM's dit zijn (bijvoorbeeld aantal cores, RAM, critical workloads) en welke andere Azure-resources in scope zijn?	De VRH Azure-omgeving omvat circa 35 virtuele machines, verdeeld over meerdere subscriptions en resourcegroepen. De belangrijkste VM-typen zijn <b>Standard D4s v5</b> (4 vCPU, 16 GiB RAM), <b>Standard E8ds v4 / E8ds v5</b> (8 vCPU, 64 GiB RAM), <b>Standard E4as v4</b> (4 vCPU, 32 GiB RAM) en <b>Standard NC4as T4 v3</b> GPU-VM's (4 vCPU, 28 GiB RAM) voor AVD. Deze VM's hosten kritische workloads zoals BI, SQL, GIS, Drägerware en AVD-omgevingen. Naast VM's zijn ook gerelateerde resources in scope zoals Azure Storage, vNets/subnets, NSG's, load balancers en monitoring via Azure Monitor/Log Analytics/Sentinel.
51.	Aanbestedingsdocument 5.1	VRH geeft aan dat er circa 133 applicaties via Intune worden uitgerold. Kunt u verduidelijken of dit aantal betrekking heeft op alle applicaties binnen de werkplekomgeving, en of VRH een overzicht kan verstrekken van de kernapplicaties die als bedrijfskritisch worden beschouwd?	Een overzicht met applicaties is toegevoegd als bijlage.
52.	Aanbestedingsdocument 5.3	Bij eindgebruikersdiensten geeft VRH aan dat zij op zoek is naar een partner. "Een partner die kennis kan overdragen, zodat wij op termijn dingen zelf over kunnen nemen.". Welke taken of activiteiten verwacht VRH door de leveranciers uitgevoerd die zij later zelf kan overnemen?	Op dit moment geen specifieke taken maar dit kan wijzigen aan de hand van nieuwe (technische) wensen of organisatieontwikkelingen.
53.	Aanbestedingsdocument 5.1	VRH benoemt Microsoft Copilot, Copilot Studio, Power BI Premium en Project Plan 3 als onderdeel van de Microsoft 365-omgeving. Kunt u verduidelijken hoeveel actieve gebruikers deze diensten momenteel hebben en of hiervoor specifieke beheer- of adoptieondersteuning wordt verwacht van de leverancier?	Het aantal gebruikers is beperkt tot een pilot-groep (<25) maar zal naar verwachting uitbreiden. Het beheer valt onder deze overeenkomst, adoptieondersteuning niet.
54.	Aanbestedingsdocument 5.1	Kunt u aangeven of VRH de komende jaren groei of krimp verwacht in het aantal gebruikers, werkplekken, applicaties en storage?	Wij verwachten een (lichte) groei in applicaties en storage. De verwachting is dat het aantal gebruikers relatief stabiel zal blijven. Maar ontwikkelingen zijn niet uit te sluiten.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
55.	Aanbestedingsdocument 5.6	Wij kunnen op dit moment onvoldoende inschatten in welke mate de latende leverancier meewerkt aan de transitie. Een latende leverancier die niet meewerkt kan tot extra kosten leiden en vertraging in de transitie. Als dit geonstateerd wordt. Hoe gaat VRH hier mee om en specifiek ook met de vastgestelde implementatie vergoeding van 55.000,00 euro.	Van de latende leverancier mag u een normale meewerkende opstelling verwachten. U dient er rekening mee te houden dat capaciteit en beschikbaarheid beperkt is. De implementatievergoeding zal hierop niet worden aangepast.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
56.	Conceptovereenkomst art. 3	Kunt u bevestigen dat de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet eenzijdig gewijzigd zullen worden door de Opdrachtgever? Indien er een procedure voor wijziging is vastgesteld, kan Opdrachtgever deze verstrekken?	Dit is niet juist, de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen zullen doorontwikkelen. Wijzigingen zullen worden gepubliceerd door de VNG.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
57.	Conceptovereenkomst art. 5.1	Kunt u aangeven wie de bijlage Implementatieplan opstelt? Opdrachtgever, Leverancier of partijen tezamen?	Het implementatieplan is de beantwoording van de vragen 13, 14 en 15 in de aanbesteding.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
58.	Conceptovereenkomst art. 6.1	Kunt u aangeven wie de bijlage Acceptatieprotocol opstelt? Opdrachtgever, Leverancier of partijen tezamen?	Partijen tezamen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
59.	Conceptovereenkomst art. 9.1	Mag Leverancier bij de van toepassing zijnde Service Levels voor Dienstverlening op Afstand uitgaan van de door haar gehanteerde service level agreement?	Deze kennen wij niet dus in basis niet akkoord.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
60.	Conceptovereenkomst art. 13.4	Kunt u aangeven in welk document de taken en bevoegdheden van de stuurgroep staan omschreven?	De conceptovereenkomst kent geen artikel 13.4 en heeft geen vermelding van een stuurgroep.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
61.	Conceptovereenkomst art. 14.2-14.4	Kunt u bevestigen dat de verplichtingen omtrent dataretour, inzicht en vernietiging niet gelden voor generieke systeemdata of logging die niet specifiek aan Opdrachtgever te relateren zijn?	De verwijzing lijkt niet helemaal te kloppen maar onder Data verstaat de VRH alle aan de VRH of aan de dienstverlening voor de VRH gerelateerde gegevens die bewaard worden.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
62.	Conceptovereenkomst art. 14.4	Kunt u bevestigen dat met "Inkoopvoorwaarden" in dit artikel de GIBIT 2023 begrepen moet worden?	Dat is juist.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
63.	Conceptovereenkomst art. 15.2	Geldt bij wijzigingsvoorstellen tijdens de jaarlijkse evaluatie een formeel wijzigingsproces met schriftelijke instemming van beide partijen voordat aanpassingen bindend zijn?	Ja.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
64.	GIBIT Art. 11.5	Het vereiste in dit artikel dat alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari dienen te worden gefactureerd is voor Leverancier niet realistisch. Is Opdrachtgever bereid om deze termijn op te rekken tot 31 januari? Zo nee, waarom niet?	Ja, dit is akkoord.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
65.	GIBIT Art. 13.1	Leverancier is van mening dat de garanties over bias, nauwkeurigheid en rechtmatigheid begrijpelijk zijn vanuit ethisch oogpunt, maar strikte en potentieel onbeheersbare eisen opleggen aan de Leverancier. Bovendien is "nauwkeurigheid" moeilijk objectief te kwantificeren bij complexe AI- of data-analyses. Ook "rechtmatige verwerking" kan buiten de controle van de Leverancier vallen als data door Opdrachtgever wordt aangeleverd. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat de volgende zinsnede aan dit artikel wordt toegevoegd: "...voor zover dit binnen de invloedssfeer van Leverancier ligt"? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
66.	GIBIT artt.13.3-13.5	"De informatieverplichting in deze artikelen is zeer verstrekkend, met name het verplicht en kosteloos leveren van detailuitleg over (statistische) modellen en besluitvorming. Dit kan commerciële belangen en intellectueel eigendom van Leverancier schaden, zeker indien concurrenten of derden toegang krijgen via Opdrachtgever. Het opnemen van het controlerecht (artikel 25) tot het algoritmisch model zelf en de achterliggende data is vergaand en potentieel bedrijfskritisch. Leverancier stelt zodoende voor om een extra lid 6 aan dit artikel toe te voegen waarin het volgende wordt opgenomen: ""Informatieverstreking zoals genoemd in bovenstaande leden 1 tot en met 5 vindt uitsluitend plaats voor zover dit commercieel en technisch verantwoord is en zonder dat daarmee intellectueel eigendom van Leverancier in gevaar wordt gebracht. Derden die toegang krijgen tot deze algoritmische informatie via Opdrachtgever zullen een geheimhoudingsplicht inacht nemen die tenminste even ver strekt als die van Opdrachtgever."" Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo nee waarom niet? Kan u akkoord met een eventuele aanpassing van dit tekstvoorstel? Zo ja, welke tekst stelt u voor?"	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
67.	GIBIT Art. 16.4	Leverancier aanvaardt alleen aansprakelijkheid voor persoons- en zaaksschade zoals geformuleerd in art. 16.3. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat art. 16.4 komt te vervallen?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
68.	GIBIT Art. 18.4	Leverancier geeft er de voorkeur aan om vooraf om toestemming te worden gevraagd voor het delen van de inhoud van de Overeenkomst met de in dit artikel genoemde partijen. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat dit artikel dienovereenkomstig wordt aangepast? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
69.	GIBIT Art. 19.2	In deze bepaling worden vrijwel alle operationele risico's bij Leverancier gelegd, ook wanneer die oorzaken buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen (bijvoorbeeld toeleveringsproblemen door geopolitieke omstandigheden of stakingen bij een derde partij). Leverancier stelt daarom voor deze bepaling aan te passen en alleen stakingen van Personeel niet onder de overmachtsgrond te laten vallen en verlate aanlevering uit het artikel te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
70.	GIBIT Art. 20.4	Gevolg van dit artikel is dat Leverancier elke mogelijkheid verliest om onderdelen van het maatwerk (her) te gebruiken bij andere klanten. Leverancier stelt voor om de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: "Leverancier is gerechtigd generieke bouwstenen, componenten, algoritmes en methodieken die in het kader van de ontwikkeling zijn toegepast of ontstaan, te hergebruiken en te exploiteren ten behoeve van andere opdrachten en klanten." Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
71.	GIBIT Art. 21.1	Leverancier stelt voor de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: "Deze verplichting ziet uitsluitend op de eigen gegevens van Opdrachtgever en niet op de onderliggende programmatuur, datamodellen, configuraties, algoritmes of overige knowhow van Leverancier." Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
72.	GIBIT Art. 21.2	Leverancier stelt voor de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: "Het ontwikkelen van nieuwe koppelingen, het converteren naar specifieke bestandsformaten of het opstellen van aanvullende documentatie valt buiten de scope van de Overeenkomst en geschiedt uitsluitend op basis van afzonderlijke afspraken en tegen vergoeding van de daaruit voortvloeiende kosten." Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
73.	GIBIT Art. 23.1	Kan Opdrachtgever toelichten wat zij bedoelt met de zinsnede 'om redenen in de persoon gelegen'?	Hiermee wordt bedoeld redenen die te maken hebben met de persoon.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
74.	GIBIT Art. 24.2	De opzegtermijn voor Leverancier is erg lang en staat niet in verhouding tot de lengte van de overeenkomsten. Kan Opdrachtgever ermee instemmen om de opzegtermijn van 3 maanden ook voor Leverancier te laten gelden? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
75.	GIBIT Art. 24 lid 11 sub v	Dit hoeft geen reden voor ontbinding te zijn aangezien dit geen invloed hoeft te hebben op de werkzaamheden die Leverancier levert. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om dit artikel uit te sluiten aangezien een verandering van zeggenschap geen invloed hoeft te hebben op het leveren van de afgesproken diensten? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
76.	Bijlage 5 Prijzenblad	In het Prijzenblad vraagt u om 1 maandbedrag in te vullen die het prijzenblad dan zelf verdeelt over een prijs per gebruiker en een prijs per device. Voor de transparantie van de prijsstelling en voor een goede basis voor de doorbelasting in de uitvoering vragen we u op we onze eigen onderbouwing/detailering voor de gevraagde dienstverlening kunnen toevoegen, die optelt tot het gevraagde maandbedrag. Ook tijdens de uitvoering maken we gebruik van de onderbouwing/detailering. Kunt u hierin meegaan?	Niet akkoord.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
77.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Par 5.7 / Pag 31-32	"Startend op pag 31 geeft u een opbouw van de Prijs Beheer: Deze bestaat uit 3 onderdelen die wij goed begrijpen. Op blz 32 brengt u een 50%/50% verdeling in die ik niet begrijpen. Kunt u toelichten wat de achtergrond is en uw beweegredenen om deze verdeling te gebruiken? Als leverancier hebben we de voorkeur op de 3 onderdelen separaat te prijzen die samen optellen naar het maanbedrag."	Met deze verdeling ontstaat er een tariefstelling met daarin de relevante variabelen en een vaste vergoeding. Hiermee is de prijsstelling nu en voor toekomstige aanpassingen duidelijk. Het vrijgeven van de verdeling van deze componenten maakt de aanbiedingen onderling minder vergelijkbaar. De VRH kiest voor deze prijsmethodiek, het aanbieden van alternatieven hierop is niet toegestaan.
78.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Algemeen	U hanteert in het aanbestedingsdocument de begrippen Leverancier, Beherende Partij en Externe Beheerpartner. Kunt u nader toelichten of dit verschillende partijen zijn of verschillende benamingen voor hetzelfde begrip?	Dit zijn inderdaad verschillende benamingen voor hetzelfde begrip.
79.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Par 5.1 / Pag 20	Kan VRH een lijst delen met de te beheren applicaties, die onder Applicatiebeheer vallen?	Een overzicht met applicaties is als bijlage opgenomen.
80.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Par 5.2 / Pag 23	U vermeldt bij A. Werkplekken: Werkplekprofielen en specifieke rollen : Kunt u een overzicht beschikbaar stellen met de configuraties die per werkprofiel/rol worden ingezet?	Een overzicht met applicaties is als bijlage opgenomen.
81.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Par 5.2 / Pag 23	Op de laatste regel geeft u aan dat er onderdelen zijn die VRH zelf wenst te beheren. Is dit beperkt tot Sharepoint? Hoe ziet u dit in relatie tot de Regie-rol van VRH en de beheerrol van de Leverancier?	VRH voert regie en doet in principe geen technisch beheer, dit ligt bij saas-leverancier of ICT partner. Functioneel beheer doet VRH wel zelf.
82.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Par 5.2 / Pag 24-25	Op blz 24 vermeldt u verbeterpunten t.o.v. huidige situatie (zoals bijvoorbeeld standaardisatie inspoelen en LCM) en op blz 25 spreekt u over Changes, advisering en projecten. Onze vraag: Een aantal verbeteringen willen we direct meenemen in de beheerimplementatie, maar we zien ook verbeteringen die we als change tijdens het beheer willen doen. Kan VRH meegaan in deze gedachte?	U kunt in de beantwoording uw invulling van de dienstverlening opnemen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
83.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Par 5.2 / Pag 24	Verbeterpunten t.o.v. huidige situatie - uit de uitvraag begrijpen we dat VRH uitgaat van een overname van het beheer van de bestaande technische implementatie. Onze vraag: Staat de VRH ervoor open om de werkplek oplossing van de leverancier in gebruik te nemen, waarbij direct een verbetering wordt geïmplementeerd?	Ja, u kunt uw oplossing aanbieden bij de relevante vraag.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
84.	aanbestedingsdocument technisch ICT beheer VRH Par 5.2 / Pag 25	VRH vraagt bij Vraag 8 (en ook 4) aan de leverancier om aan te geven hoe zij blijvend kan voldoen aan de wet- en regelgeving. Leverancier levert een dienst die gedeeltelijk afhankelijk is van onderdelen van derden die door VRH worden ingebracht, zoals hardware en licenties. Kunt u nader toelichten hoe u de verantwoordelijkheid van de Leverancier demarkeert?	Voor zover het niet voldoet aan wet- en regelgeving afhankelijk is van onderdelen die door de VRH worden ingebracht verwachten wij hierin een signalerende functie bij Leverancier.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
85.	Bijlage 2 Conceptovereenkomst Technisch ICT beheer Artikel 14	In Artikel 14 is het begrip Data zeer breed gedefinieerd. Kan VRH nader toelichten met welk doel of ter afdekking van welk risico dit artikel is opgenomen met deze brede definitie van Data?	Zie ook het antwoord bij vraag 61. Dit artikel is opgenomen ivm diverse wet- en regelgeving met betrekking tot data.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
86.	Leidraad pagina 27, onder Wat we zoeken in een nieuwe partner	U schrijft dat u zoekt naar een partner die de regierol van VRH erkent en ondersteunt, in plaats van zelf alles te bepalen. Kunt u toelichten wat u hieronder verstaat? Wat verwacht u concreet van een partner in het kader van deze regierol, en waar liggen volgens u de grenzen van eigen initiatief van de partner?	VRH stuurt vanuit de regierol meerdere leveranciers aan. Wij verwachten deelname aan regie/ketenoverleggen en staan open voor verbeteringssuggesties, we trekken daarin gezamenlijk op met de diverse partijen in de keten.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
87.	Aanbestedingsleidraad pag. 27, 'Onsite Support/Service desk naar VRH'	In de leidraad lezen we dat per 1 januari 2026 twee FTE voor de Skilled Servicedesk in dienst komen van VRH. Later op de pagina onder 'Cijfermatige aanvulling' valt te lezen dat 1e en 2e lijn door servicedesk en ICT beheer worden afgehandeld. Kunt u, om onduidelijkheid weg te nemen, bevestigen dat 1e lijns door VRH zelf wordt afgehandeld en 2e en 3e lijns door gegadigde dient te worden afgehandeld?	Dat is correct.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
88.	Aanbestedingsdocument, 5.1, pag. 21	Kunt u toelichten hoe de supportinzet per maand is verdeeld over de verschillende ITIL-processen, zoals incidentmanagement, service requests, problemmanagement en changebeheer? Dit geeft ons inzicht in de aard van de ondersteuning.	Ter aanvulling zijn rapportages van KPN als bijlage opgenomen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
89.	Aanbestedingsdocument, 5.1, pag. 21	Kunt u aangeven wat het huidige gemiddelde aantal supporturen per maand is, uitgesplitst naar de verschillende typen werkzaamheden (zoals incidenten, changes, verzoeken)? Dit helpt ons om een goed beeld te krijgen van de benodigde inzet.	Ter aanvulling zijn rapportages van KPN als bijlage opgenomen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
90.	Leidraad; 3.4 Technische en beroepsbekwaamheid	<p>In paragraaf 3.4 (Technische en beroepsbekwaamheid) van het aanbestedingsdocument lezen wij dat kerncompetentie 1 en 2 moeten worden aangetoond met referenties bij een publieke organisatie met minimaal 1.000 medewerkers.</p> <p>Wij begrijpen dat u de borging van kwaliteit, compliance en betrouwbaarheid van groot belang acht in de context van een veiligheidsregio. Tegelijkertijd constateren wij dat de inhoud van de gevraagde dienstverlening (beheer Azure/M365, werkplekbeheer en eindgebruikersdiensten) grotendeels technisch/functioneel van aard is, waarbij de eisen m.b.t. omvang (<math>\geq 1.000</math> medewerkers), duur (minimaal 12 maanden in de laatste 36 maanden) en certificering (o.a. ISO 27001) al voorzien in de waarborgen voor complexiteit, kwaliteit en continuïteit.</p> <p>Onze organisatie heeft ruime ervaring met publieke organisaties met meer dan 1.000 medewerkers, maar niet met precies de in deze aanbesteding gevraagde functionaliteit. Wij beschikken wel over zeer vergelijkbare referenties bij niet-publieke organisaties (<math>\geq 1.000</math> medewerkers), waarin dezelfde functionaliteit, complexiteit en compliance-eisen (AVG, BIO, ISO 27001) aan de orde waren.</p> <p>Juridisch kader (ter toelichting)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en paragraaf 3.5 van de Gids Proportionaliteit schrijven voor dat geschiktheidseisen proportioneel moeten zijn en niet verder mogen gaan dan noodzakelijk is om de opdracht succesvol uit te voeren.</li> <li>• De Gids benadrukt dat een aanbestedende dienst referentie-eisen functioneel moet formuleren (op aard, omvang, complexiteit van de opdracht) en alleen mag specificeren naar type opdrachtgever als dat objectief gerechtvaardigd is.</li> <li>• Door uitsluitend referenties bij "publieke organisaties" te eisen, kan de mededinging beperkt worden terwijl de vereiste competenties</li> </ul>	De eis wordt niet aangepast. De ervaring met deze dienstverlening juist in publieke organisaties is voor deze opdracht en onze organisatie zeer relevant en gezien de omvang van het aantal publieke organisaties niet disproportioneel.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		<p>ook bij grote private organisaties aantoonbaar ontwikkeld kunnen zijn.</p> <p>Onze vraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunt u toelichten waarom u specifiek het criterium 'publieke organisatie' als noodzakelijk acht voor deze opdracht?</li> <li>• Zou u overwegen om dit criterium te verruimen, bijvoorbeeld door ook referenties van niet-publieke organisaties met vergelijkbare omvang, complexiteit en compliance toe te staan, mits kan worden aangetoond dat dezelfde mate van governance, security en compliance (zoals ISO 27001, AVG) is geborgd.</li> </ul> <p>Op deze manier wordt de mededinging bevorderd en blijft de inhoudelijke geschiktheid van inschrijvers gewaarborgd, terwijl u toch ervaring in een vergelijkbare context vraagt.</p>	
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
91.	Samenwerking	Hoe ziet VRH de samenwerking tussen de leverancier van technisch beheer en de toekomstige SIEM/SOC-partner? Wordt hier een specifieke governance-structuur voor ingericht?	Governance wordt via CAB en Portfolio Board ingericht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
92.	TopDesk	Is VRH voornemens om specifieke tooling zoals Topdesk verplicht te stellen voor de leverancier, of is er ruimte voor alternatieven?	Zie hiervoor het antwoord bij vraag 25.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
93.	Onsite Support	Kan VRH specificeren wat de exacte verwachtingen zijn van de optionele inzet van onsite support buiten reguliere kantoor tijden?	Dit zal vooral liggen in projecten waarbij ondersteuning nodig is. Denk bijvoorbeeld aan hardware vervanging. Prio-1 storingen oplossen die niet op afstand kunnen worden opgelost is een andere optie.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
94.	Implementatiefase	Kan VRH aangeven hoeveel capaciteit zij beschikbaar stelt tijdens de implementatiefase voor overdracht?	Beperkt, in overleg tussen latende en krijsende leverancier vast te stellen. VRH is een regieorganisatie en heeft geen eigen technisch personeel beschikbaar voor overdracht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
95.	Referentie	Is het voldoende als de leverancier verantwoordelijk was voor het technisch beheer van werkplekken, of moet ook de uitrol en lifecycle management zijn inbegrepen in de referentie?	Het is voldoende als de leverancier verantwoordelijk was voor het technisch beheer van de referentie.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
96.	Referentie	Is het toegestaan om een referentie aan te leveren waarbij de eindgebruikersdiensten zijn geleverd aan een private organisatie, mits deze qua omvang en complexiteit vergelijkbaar is met VRH?	Nee, zie hiervoor ook het antwoord bij vraag 90.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
97.	Referentie	Mag één referentie meerdere kerncompetenties afdekken, of verwacht VRH drie afzonderlijke referenties (één per competentie)?	Een referentie mag meerdere kerncompetenties afdekken.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
98.	Referentie	Is het toegestaan om referenties aan te leveren die zijn uitgevoerd binnen een concern of dochteronderneming van de inschrijver?	Nee, al was het maar dat dit dan geen publieke organisatie kan zijn.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
99.	Referenties	Hoe wordt de periode van "minimaal 12 maanden in de afgelopen 36 maanden" geïnterpreteerd bij projecten die nog lopen? Is een doorlopende opdracht geldig als referentie?	Een doorlopende opdracht is geldig als referentie als er minimaal 12 maanden dienstverlening is geleverd in de afgelopen 36 maanden.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
100.	Verantwoordelijkheid	Wordt van de leverancier verwacht dat deze verantwoordelijk is voor het verder inrichten en beheren van Purview (bijv. retention policies, labeling, eDiscovery), of blijft dit onder regie van VRH zelf?	Dit blijft bij VRH in eigen regie.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
101.	Audits	Hoe ziet VRH de rol van de leverancier bij audits of toetsingen op het gebied van informatiebeheer en archivering?	Leverancier levert documentatie en rapportages op ter invulling en bewijsvoering voor IT audits en is beschikbaar voor vragen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
102.	Aantallen	Wordt verwacht dat de opgegeven aantallen (830 devices, 1451 gebruikersprofielen) gedurende de looptijd van de overeenkomst stabiel blijven? Of moeten wij rekening houden met fluctuaties en zo ja, binnen welke bandbreedte?	Wij verwachten dat deze relatief stabiel blijven maar ook met de onbepaalde looptijd zullen er zeker fluctuaties komen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
103.	Beoordeling	Wordt de beoordeling op prijs uitsluitend gebaseerd op de uitkomst van het Excel-blad (fictieve maandvergoeding), of worden ook andere prijscomponenten (zoals optionele Non standard changes) meegewogen in de beoordeling?	De beoordeling op Prijs is volgens de formule en de opgave in het prijzenblad.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
104.	Aantallen	Hoe wordt omgegaan met prijsaanpassing bij significante groei of krimp van het aantal gebruikers of devices? Wordt hiervoor een indexatie- of herijkingsmoment voorzien?	Juist hiervoor is de prijs opgebouwd uit 3 componenten, een vaste vergoeding, een variabele vergoeding per laptop/pc en een variabele vergoeding per actieve gebruiker.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
105.	Kerncompetenties	Is het een belemmering voor deelname aan de tender wanneer een inschrijver geen aantoonbare ervaring in de publieke sector heeft, maar wel vergelijkbare aantallen kan overleggen uit andere sectoren? (300+ eindgebruikers beheer en 2000+ werkplekken)	Ja, dan voldoet de inschrijver niet aan de gestelde eis voor Technische en beroepsbekwaamheid en kan dus geen geldige inschrijving doen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
106.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Wat we niet doen, Aanvragen beantwoorden over endpoints die in beheer zijn van leverancier: Kan VRH deze bullet toelichten?	Als de leverancier een "moderne werkplek" oplossing levert zal de inhoud van deze werkplek vallen onder de leverancier. Vragen die gaan over de desbetreffende werkplek (applicaties, versies, mogelijkheden of aanvullende wensen daarvan) zullen dus moeten worden beantwoord door de leverancier aangezien wij niet de keuzes maken die horen bij de inrichting van de werkplek.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
107.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer	Kan VRH een gedetailleerd grafisch overzicht aanleveren van de Azure Cloud omgeving zoals deze nu in gebruik is?	Aanvullende bijlagen zijn opgenomen bij deze nota.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
108.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.6	Bij de transitie spreekt VRH niet over de latende dienstverlener terwijl van deze partij ook de acties noodzakelijk gewenst zijn waaronder het aanleveren van de aanwezige informatie/documentatie. Vraag: Is VRH bereid om deze punten ook op te nemen in de uitvraag en te garanderen dat de huidige partij alle medewerking zal verlenen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 55.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
109.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.4	Wat bedoelt VRH met een multi-vendor regieorganisaties. Kan VRH voorbeelden geven van de vendors waar VRH de regie over gaat voeren?	Vendor connectiviteit, Vendor Werkplek/Azure, Vendor SiemSoc.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
110.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2 Vraag6 en7	Inschrijver verwacht dat de beantwoording van de vragen 6 en 7 gelijk zullen zijn aan de beantwoording van de vragen 2 en 3 en 10 en 14. Is het toegestaan om de antwoorden te dupliceren of is VRH bereid deze vragen samen te voegen?	De VRH ziet dit als separate vragen die in de inschrijving beantwoord moeten worden om voor dat specifieke vraagstuk beoordeeld te kunnen worden. Of u daarbij hetzelfde antwoord geeft is een keuze die u mag maken.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
111.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2Vraag7	Changes, advisering en projecten: Het is zeer ongebruikelijk dat projecten en non-standard changes onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening en vergoeding. Vraag: Is VRH bereid om deze vraag te herformuleren en projecten en non-standard changes buiten de reguliere dienstverlening en vergoeding te laten?	Nee, het is aan u om aan te geven welke dienstverlening u aanbiedt, de VRH heeft haar voorkeur aangegeven.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
112.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2Vraag6	Beheer werkplekken: Vraag6 - Het beheer van een werkplek omgeving berust niet alleen op mensen en uren. Hoe ziet VRH dit zelf? De informatie die in deze vraag gevraagd wordt komt neer op een vergelijking van de beheerlast waarbij de inschrijver in deze vraag niet beoordeeld wordt op inzet van automatisering en standaardisatie wat voor het VRH ook belangrijke punten zijn. Graag ontvangt inschrijver een toelichting waarom deze vraag relevant is binnen het werkplek beheer?	Het is aan u om de door u aangeboden dienstverlening te beschrijven. De VRH vindt dat relevant.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
113.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2Vraag5	Benoem hierbij de gemaakte keuzes met onderbouwing en geef aan welke performance dit geeft, inclusief normen. Benoem ook de beperkingen die dit geeft. Benoem de consequenties voor de VRH organisatie en de andere ICT dienstverleners. Vraag: kan VRH deze vraagstelling verduidelijken. Het is inschrijver niet duidelijk welke keuzes, performance en normen hier bedoeld worden.	Wij gaan er van uit dat u uw dienstverlening kunt beschrijven en daarmee wat dit voor de VRH betekent in prestaties.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
114.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2	Kan VRH de incidenten opsplitsen naar categorie en prioriteit?	Ter aanvulling zijn rapportages toegevoegd als bijlage.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
115.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2	U geeft aan dat inschrijver bereikbaar en inzetbaar moet zijn bij 1e, 2e en 3e lijns ondersteuning bij calamiteiten en escalaties. Vraag: Klopt onze aanname dat 1e lijns hier terecht benoemd wordt aangezien VRH een eigen 1e lijns servicedesk zal optuigen?	1 <sup>e</sup> lijns is VRH maar kan in geval van calamiteiten tijdelijke uitbreiding/versterking nodig hebben.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
116.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2	Verantwoordelijkheden beschrijven wij in onze RASCI maar het is aan te raden om vanuit VRH zelf te bepalen welke verantwoordelijkheid rondom het beheer van de werkplekken bij VRH blijft en wat VRH wenst uit te besteden. Is VRH bereid dit hoofdstuk (H5.2) aan te passen en de duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden hierin op te nemen.	Een duidelijke afbakening is zeker gewenst, mocht daarvoor aanpassing nodig zijn dan kan dat.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
117.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2	Hoe borgen we dat de handelingen uitgevoerd door de VRH Servicedesk en On-site ondersteuning ook in de documentatie van inschrijver terecht komen?	Door het werken in 1 Topdesk omgeving waarin alle handelingen van alle partijen worden geregistreerd.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
118.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2	Kan VRH inschrijver de garantie geven dat de omgeving as-is voldoet aan alle in de markt bekende standaarden op het gebied van security en management?	De huidige omgeving voldoet aan wet- en regelgeving.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
119.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2	Dient de werkplekomgeving (m365, Intune) opnieuw geconfigureerd te worden of neemt inschrijver de gehele omgeving as-is in beheer?	In basis neemt de inschrijver de bestaande werkplekomgeving over.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
120.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.2	Welke taken en verantwoordelijkheden krijgt de VRH Servicedesk en On-site ondersteuning en waar ligt de demarcatie voor het werkplek beheer?	1 <sup>e</sup> lijn VRH. 2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> lijn leverancier.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
121.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Changes, advisering en projecten: Het is zeer ongebruikelijk dat projecten en non-standard changes onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening en vergoeding. Vraag: Is VRH bereid om deze vraag te herformuleren en projecten en non-standard changes buiten de reguliere dienstverlening en vergoeding te laten?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 111.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
122.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Technisch beheer: Vraag1 - Welke andere ICT dienstverleners worden bedoeld in deze vraag?	Leverancier Connectiviteit, Leverancier Siem/Soc, Diverse leveranciers voor ondersteuning BI etc.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
123.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Cijfermatige aanvulling: Hoeveel incidenten (per categorie en prioriteit) telt VRH nu gemiddeld maandelijks?	Ter aanvulling zijn rapportages toegevoegd als bijlage.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
124.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Cijfermatige aanvulling: Kan VRH een overzicht aanleveren van de 133 applicaties en ligt het technisch applicatiebeheer van al deze applicatie bij inschrijver?	Ter aanvulling zijn rapportages toegevoegd als bijlage. Technisch applicatiebeheer ligt bij saas-applicaties bij betreffende leverancier

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
125.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Cijfermatige aanvulling: Wat bedoelt VRH met Intune-apparaten buiten scope: 371 iOS, 292 Android, 385 curved beeldschermen?	Deze devices hoeft de leverancier niet te beheren/ondersteunen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
126.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer	Zijn er derde contractpartijen van VRH waar inschrijver de Single Point of Contact rol moet vervullen en zo ja voor hoeveel derde partijen is deze rol gewenst?	Nee, regie over meerdere vendors of vendor-overstijgende issues ligt bij VRH.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
127.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Procesinrichting & Rolverdeling (regieorganisatie) Hoe vaak vindt het CAB plaats en wat wordt er van inschrijver verwacht binnen het CAB, is inschrijver de voorzitter van het CAB of haakt inschrijver alleen aan op verzoek van VRH?	CAB wordt nu opgericht. In 1 <sup>e</sup> instantie maandelijks. Inschrijver neemt standaard deel aan CAB. VRH is voorzitter.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
128.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Wat we niet doen, Aanvragen beantwoorden over endpoints die in beheer zijn van leverancier: Kan VRH deze bullet toelichten?	<p>Met de bullet "<i>Aanvragen beantwoorden over endpoints die in beheer zijn van leverancier</i>" bedoelen we dat wij zelf géén technisch detailbeheer doen op de endpoints of servers die in beheer zijn bij een leverancier. Denk hierbij aan vragen over IP-configuraties, poorten, DNS-routes of applicatie-specifieke instellingen die horen bij een leverancier of door hen worden beheerd.</p> <p>VRH bewaakt de kaders, architectuur, veiligheid en afspraken, maar het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om zijn eigen endpoints te beheren, te documenteren en daarover vragen te beantwoorden. Als wij die vragen zelf zouden beantwoorden of documentatie moeten leveren, ontstaat er ruis in de verantwoordelijkheden en risico op fouten of incomplete informatie.</p> <p>Praktisch betekent dit: als een applicatieleverancier of andere partij endpoints nodig heeft (bijz toegang tot een service of</p>

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			database die door een leverancier wordt beheerd), dan moet die leverancier zelf deze gegevens leveren en verantwoorden. VRH faciliteert de processen en bewaakt de kwaliteit, maar neemt het detailbeheer niet over.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
129.	Aanbestedingsdocument VRH – Technisch ICT beheer H 1.5 punt 2. Technisch ICT Beheer	Hoe zorgt VRH voor een gelijk speelveld wanneer de huidige ICT partner ook inschrijft op dit onderdeel?	Alle inschrijvingen zullen op dezelfde manier en met dezelfde criteria worden beoordeeld.

De termijn voor het stellen van vragen voor de 2e (en laatste) ronde sluit 21 oktober 2025 om 13:00 uur.

Bijlagen:

- Overzicht applicaties
- Service level report
- Maandrapportage