

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric  
**Aanbestedende Dienst:** Rijksinkoop samenwerking (RIS)  
**Referentie:** 201865012.001.002

### Toelichting:

De documenten Bijlage 2 Prijsopgaveformulier versie NvI en Bijlage B Programma van Eisen Onderhoud beheer en doorontwikkeling MS Fabric versie NvI zijn vervangen zoals ook aangegeven in de antwoorden. Bij uw inschrijving dient u van deze gebruik te maken. Een oude versie van het Prijsopgaveformulier bij u inschrijving kan leiden tot uitsluiting.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Prijsenblad

### Vraag:

In tabblad 2 in het Prijsenblad, Cel D2 staat 'Prijs per jaar', dit moet 'Prijs per maand' zijn.

### Antwoord:

Dit is juist en aangepast in de nieuwe versie.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 1

**Percelen:**                      P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**              1 okt 2025

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Prijsenblad

### Vraag:

In tabblad 2 in het Prijsenblad, Cel D4 staat 'Prijs per jaar excl. BTW', dit moet 'Uurtarief excl. BTW' zijn.

**Antwoord:**

Dit is juist en aangepast in de nieuwe versie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Klopt het dat in het Prijzenblad er geen link is tussen tabblad 1 (Prijnsinvulformulier) en tabblad 2 (beoordelingsmodel prijs)? Wij adviseren om deze bedragen automatisch te koppelen.

**Antwoord:**

Dit is juist en aangepast in de nieuwe versie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

4 Prijsenblad

**Vraag:**

Is in tabblad 1 (Prijsinvulformulier) 'Vast bedrag voor preventief en correctief onderhoud van Microsoft Fabric omgeving' gelijk aan 'Onderhoud (jaarbasis)' tabblad 2 (beoordelingsmodel prijs)? Wij adviseren om deze termen gelijk te trekken. Indien dit niet het geval is graag een duidelijke omschrijving van hetgeen bedoeld wordt.

**Antwoord:**

Dit is juist en aangepast in de nieuwe versie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Prijsenblad

**Vraag:**

Moet de leverancier de transitiekosten voor het in beheer nemen van het Dataplatform verdisconteren in de maandelijkse beheerkosten 'Vast bedrag voor preventief en correctief onderhoud van Microsoft Fabric omgeving' of moet dit in een aparte post?

**Antwoord:**

Hoe u uw prijs op bouwt dient u zelf te bepalen. Wij zien geen of een beperkte inzet voor transitie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Het tarief van de Account/Service manager weegt momenteel niet mee in de beoordeling, wij adviseren dit wel te doen om geen absurde tarieven hiervoor te ontvangen. Bovendien adviseren we om geen uurtarief voor Accountmanager te vragen, dit is niet gebruikelijk in de markt. Wel voor de Service manager.

**Antwoord:**

Aangepast in het prijzenblad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Verstaat de Nationale Ombudsman onder correctief onderhoud tevens dat de afhandeling van incidenten onder de maandelijkse vaste prijs valt?

**Antwoord:**

Oprachtnemer voert de Diensten uit tegen een vaste maandelijkse prijs. Voor beheer die buiten het onderhoud vallen waaronder

incidentmanagement en uren voor doorontwikkeling worden achteraf na goedkeuring van de Opdrachtgever gefactureerd conform de tarieven uit bijlage 2 Prijsopgaveformulier. (pg 3 Conceptovereenkomst).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Reden aanbesteding

**Vraag:**

Heeft de Nationale Ombudsman het Dataplatform zelf ontwikkeld of met een partner? In dat laatste geval, wat is de reden van deze aanbesteding, aangezien het efficiënter is om de realisatie partner tevens het beheer te laten uitvoeren?

**Antwoord:**

In 2024 is in samenwerking met een externe partij een dataplatform in Microsoft Fabric gerealiseerd . Bij de aanbesteding van het dataplatform was nog niet duidelijk wat de beheer- en ontwikkelbehoefte zou worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
9

**Onderwerp:**  
Tevredenheid partner

**Vraag:**  
Hoe tevreden zijn jullie met de huidige (realisatie) partner?

**Antwoord:**  
Opdrachtgever is tevreden met de huidige dienstverlener.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
10

**Onderwerp:**  
SROI als gunningscriterium

**Vraag:**  
Wij zien dat in deze aanbesteding Social Return (SROI) als gunningscriterium wordt toegepast. Dit is voor ons een afwijkende insteek, omdat wij het vaker tegenkomen als een contracteis waarin een vast percentage van de opdrachtsom wordt aangewend. In de context van IT-dienstverlening is het vanwege de aard van het werk – hoogopgeleid en specialistisch – vaak lastig om direct invulling te geven aan SROI via inzet van personeel. Indirecte bijdragen (bijvoorbeeld via samenwerking met maatschappelijke initiatieven of inzet van opleidings- en leerwerktrajecten) zijn wel degelijk mogelijk, echter zijn qua loonsom verhouding beperkt.

Kunt u toelichten of u bereid bent om SROI niet als gunningscriterium maar als contractuele eis met een vast percentage van de opdrachtsom te hanteren?

**Antwoord:**  
Wij hebben er bewust voor gekozen om Social Return (SROI) als gunningscriterium en niet als contractuele eis met een vast percentage op te nemen. Hiermee willen wij aanbieders de ruimte geven om, passend bij de aard van hun dienstverlening, op een eigen en creatieve manier invulling te

geven aan SROI. Een vast percentage zou leiden tot een meer uniforme en minder betekenisvolle toepassing, terwijl wij juist waarde hechten aan de kwaliteit en impact van de voorgestelde maatregelen. Daarom blijven wij SROI als gunningscriterium hanteren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

SROI

**Vraag:**

U geeft aan: "Dit houdt in dat u opgeeft welk deel van de loonsom u gaat besteden aan Social return en u hiervoor meer punten ontvangt naar gelang van de hoogte van het percentage. Het door u opgegeven percentage van de gerealiseerde waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return." Bedoeld u hiermee het % van de opdrachtsom (€ 130.000 exclusief btw per jaar) dat wordt gebruikt voor de lonen, (stage) vergoedingen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt?

**Antwoord:**

Het percentage van de opdrachtsom wordt hiermee bedoeld. Niet de (stage) vergoedingen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS

Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
12

**Onderwerp:**  
SROI

**Vraag:**

U geeft aan: "Dit houdt in dat u opgeeft welk deel van de loonsom u gaat besteden aan Social return en u hiervoor meer punten ontvangt naar gelang van de hoogte van het percentage. Het door u opgegeven percentage van de gerealiseerde waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return." Wij hebben diverse SROI afspraken met Opdrachtgevers. Is het de bedoeling dat we specifiek (on top off) een bijdrage doen aan SROI vanwege deze opdracht óf gaat het de Nationale Ombudsman om dat we bijdragen aan SROI (waarbij de inspanning dus ook kan meetellen voor een andere SROI afspraak)?

**Antwoord:**

Uw inzet voor SROI gaat om de inzet van het percentage wat u opgegeven heeft voor deze opdracht en welke u inzet ten dienste van de Ombudsman.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
13

**Onderwerp:**  
SROI

**Vraag:**

Onder par. 2.6 staat genoemd dat voor deze aanbesteding Social Return 2.0 wordt toegepast. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat hiermee bedoeld wordt de SROI procedure van het RIS zoals genoemd op <https://www.rijksinkoop samenwerking.nl/inkoop-themas/social-return>

**Antwoord:**

Dat klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

SROI

**Vraag:**

In Hoofdstuk 2 van de Leidraad wordt Social Return omschreven als een breed begrip, waarbij naast de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt ook alternatieve invullingen mogelijk zijn (zoals trainingen, werkervaringsplekken, stageplekken of andere initiatieven die de toegang tot de arbeidsmarkt verbeteren). In Hoofdstuk 4 wordt echter een beperktere definitie gehanteerd, die uitsluitend spreekt over de inzet van personen uit de Participatiewet, Wajong, de banenafpraak of andere door de overheid erkende groepen, en die wordt berekend als percentage van de loonsom. Dit lijkt tegenstrijdig.

Vraag: Is onze aanname correct dat ook indirecte en alternatieve invullingen, zoals genoemd in Hoofdstuk 2, beoordeeld en gewaardeerd worden binnen het gunningscriterium Social Return?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 13.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.** 15 **Onderwerp:** G3 Kennis en ervaring van teamleden

**Vraag:**

Is het de bedoeling dat we bij 'SG3 Kennis en ervaring van teamleden' geen teamnamen noemen vanwege het anoniem indienen? Kunnen we wel specifieke klantnamen noemen qua ervaring van de teamleden?

**Antwoord:**

Het antwoord op beide vragen is nee, wij vragen om een uitleg over hoe u het bewerkstelligt niet met wie en bij welke klanten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.** 16 **Onderwerp:** PvE

**Vraag:**

Het servicewindow wat aangegeven is in Eis B3 en Eis is H1 verschilt. Is de Nationale Ombudsman bereid B3 aan te houden en H1 aan te passen?

**Antwoord:**

Wij hebben dit aangepast in het Programma van Eisen en stellen dit beschikbaar als nieuwe versie bij deze aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Vorm vereisten

**Vraag:**

Het antwoord op de gunningscriteria kwaliteit mag maximaal 8 pagina's zijn, inclusief bijlagen. Vallen tabellen, schema's en figuren hier ook onder, of mogen die apart worden toegevoegd?

**Antwoord:**

Het gaat om acht pagina's voor u plan van aanpak, daar valt alles onder.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

SROI

**Vraag:**

Hoe wordt de proportionaliteit van social return getoetst, zeker bij een relatief klein contractvolume? Is hierbij een check gedaan op de huidige winstmarges bij IT dienstverlening (gezien de stijgende lonen en minder

hard stijgende prijzen). Wij verzoeken om het SROI percentage te verlagen.

**Antwoord:**

Het staat Inschrijver vrij om zelfstandig een SROI percentage op te voeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

PvE exitplan

**Vraag:**

Binnen hoeveel maanden voor einde contract moet een exitplan (F1) worden opgesteld, of pas na formele opzegging?

**Antwoord:**

6 maanden, waarbij de vereisten uit het PvE en het opgestelde plan uit SG3 als basis gebruikt moet worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
PvE

**Vraag:**

Hoeveel ruimte is er voor eigen initiatief van opdrachtnemer bij doorontwikkeling (E6/E7/E8), en hoe worden deze werkzaamheden gefinancierd (binnen beheeruren of aparte opdrachten)?

**Antwoord:**

U handelt vanuit de opdrachtgever, advies over efficiëntere manier van werken verwachten wij van u. Als wij het hierover eens zijn kunt u deze opdracht uitvoeren. In geval van eigen initiatief als hiervoor geen opdracht is gegeven is niet voor worden betaald door opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
PvE

**Vraag:**

Waarom vallen Power BI-rapportages en notebooks buiten scope, terwijl ze sterk verweven zijn met de dataproducten en Fabric-omgeving? Heeft Opdrachtgever deze zelf in beheer?

**Antwoord:**

Rapportages en notebooks worden door medewerkers van de Nationale ombudsman ontwikkeld. We verwachten goede afstemming met de opdrachtnemer hierover maar stellen opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor de inhoud hiervan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
22

**Onderwerp:**

Licentiebeheer

**Vraag:**

In hoeverre moet de opdrachtnemer rekening houden met licentiebeheer (Azure resources/licenties vallen buiten scope)?

**Antwoord:**

Licentiebeheer valt buiten scope. Wel verwachten we (zie eis E8) dat opdrachtgever meedenkt over het efficiënt inzetten van de beschikbare resources.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**

PvE

**Vraag:**

Wat wordt beschouwd als 'kritieke periodes' en hoe vaak komen deze voor? Welke verkorte responstijden worden dan verwacht?

**Antwoord:**

Op dit moment merken we alleen de periode waarin het jaarverslag en de bijbehorende cijferbijlage wordt opgesteld aan als kritieke periode (ca. de maand januari). Wij verwachten dat in die periode meldingen die impact hebben op het opstellen hiervan worden behandeld als prioriteit hoog. In de toekomst kunnen er meer processen afhankelijk worden van het dataplatform en komen er wellicht meer kritieke periodes bij.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Hoe kritisch is het dataplatform?

**Vraag:**

Ondersteund het dataplatform momenteel kritische operationele processen?  
Wat is de impact daarvan op beheer?

**Antwoord:**

Op dit moment worden er geen kritische operationele processen ondersteund, met uitzondering van het opstellen van het jaarverslag en de bijbehorende kritieke periode (zie hierboven). In de toekomst kunnen er meer processen afhankelijk worden van het dataplatform.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

Verzoek om artikel 21.4 (mogelijkheid tot opzegging zonder reden) niet van toepassing te verklaren. Opzegging zonder reden is derhalve niet mogelijk.

**Antwoord:**

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Uitgangspunt en doelstelling voor Aanbestedende dienst is uiteraard dat er een samenwerking tot stand komt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Van een tussentijdse opzegging van de Overeenkomst zal aanbestedende dienst niet zomaar en zonder zwaarwegende gronden gebruik maken. Denk hierbij aan (maar niet beperkt tot) politieke of budgettaire ontwikkelingen op basis waarvan tussentijdse opzegging noodzakelijk is. Een dergelijke situatie zal in de praktijk niet snel voorkomen. Echter, omdat Aanbestedende dienst dit niet op voorhand kan uitsluiten, kunnen wij niet akkoord gaan met het voorstel deze bepaling te schrappen. Indien een tussentijdse opzegging aan de orde is zal aanbestedende dienst een redelijke opzegtermijn in acht nemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

Verzoek tot aanpassing van Artikel 21.2, mogelijkheid tot opzegging in geval van overmacht: de periode waarna in geval van overmacht kan worden opgezegd bedraagt niet 15 maar 30 dagen.

**Antwoord:**

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

ARVODI

**Vraag:**

Art 19 gaarne aanpassen:

- Aansprakelijkheid per gebeurtenis verlaagd tot Eur 2.500.000,- (in plaats van Eur 3.000.000,-) met een maximum van Euro 5.000.000,- per jaar.
- Elke aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever.

**Antwoord:**

Wij begrijpen de opmerking over proportionaliteit. En a wij vinden uw genoemde bedragen passend bij deze opdracht. Daaromgaan wij akkoord met de limiet van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar. En b de indirecte schade sluiten wij niet uit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS

Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
ARVODI

**Vraag:**

Art 16: Gaarne toevoegen artikel 16.6: Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven jaarlijks te verhogen conform de CBS Dienstenprijsindex.

**Antwoord:**

Dit is al opgenomen in het programma van eisen. Zie eis G2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document

**Vraag:**

Wat is de verwachte tijdsbesteding per week voor een externe beheerpartij?

**Antwoord:**

Wij verwachten ongeveer 12,5 uur per week aan zowel beheer als doorontwikkeling (op basis van het prijsopgavenblad). Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Hoe worden technische storingen momenteel afgehandeld en wat zijn de verwachtingen voor de toekomstige afhandeling van storingen?

**Antwoord:**

Storingen worden gesignaleerd door automatische monitoring (zie eis A2) of door aangewezen medewerkers van de opdrachtgever (zie eis A1). Storingen worden volgens de afgesproken prioriteitsniveaus en respons- en oplostijden afgehandeld (zie eis B7 en B8). Deze aspecten worden na gunning ook vastgelegd in de SLA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Hoeveel medewerkers bevat het huidige team en wat is hun verantwoordelijkheid in de doorontwikkeling in de toekomst?

**Antwoord:**

De datamanager fungeert als Product Owner voor het dataplatform. Daarnaast is er een data-analist die verantwoordelijk is voor de (door) ontwikkeling van producten zoals dashboards en notebooks. IT-beheer (waaronder Azure) is uitbesteed aan een IT-partner.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Hoeveel extra rapportages en dashboards worden er verwacht?

**Antwoord:**

Dat is afhankelijk van de behoefte van de organisatie. Hier kunnen wij gezien de lengte van de contractperiode geen uitspraak over doen. Zie ook antwoord op vraag 21.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

33 Beschrijvend document

**Vraag:**

Hoe zal de integratie van nieuwe bronnen de huidige workflows beïnvloeden?

**Antwoord:**

Dit betreft een aspect waar we naar moeten kijken ten tijde van de doorontwikkeling. Op dit moment kunnen wij hier nog geen duidelijkheid over geven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Zijn er specifieke technische vereisen of beperkingen voor het integreren van de extra databronnen in de bestaande ETL-flows?

**Antwoord:**

Dit betreft een aspect waar we naar moeten kijken ten tijde van de doorontwikkeling. Op dit moment kunnen wij hier nog geen duidelijkheid over geven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.** 35  
**Onderwerp:** Beschrijvend document

**Vraag:**  
Hoeveel extra databronnen worden er verwacht en wat zijn de kenmerken van deze bronnen? Wat zijn de verwachte datavolumes van deze extra bronnen?

**Antwoord:**  
In de nabije toekomst verwachten wij tenminste het toevoegen van telefoniedata, CRM-data en HR-data, maar hier zijn nog geen voorbereidingen voor getroffen. Op dit moment kunnen we hierover ook nog geen duidelijkheid geven en kunnen er geen rechten worden ontleend aan het eerste deel van dit antwoord.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.** 36  
**Onderwerp:** ARVODI 2025 - art. 21.3 lid c.

**Vraag:**  
Fusies en overnames vinden geregeld plaats en doen niet af aan de gebondenheid van partijen aan het contract. Bent u derhalve bereid dat het recht te ontbinden(per direct beëindigen) in geval van een wijziging in zeggenschap (en bijv. fusie, overname of reorganisatie) niet op onredelijke gronden door Opdrachtgever zal worden ingeroepen?

**Antwoord:**

Hiertoe is opdrachtgever niet bereid. Indien sprake is van een fusie of overname wil Opdrachtgever inzicht in wie dit is en wil Opdrachtgever zich geen afstand doen van de mogelijkheid tot ontbinding. Idee hiervan is dat de Rijksoverheid niet zomaar zaken doet met partijen indien er omstandigheden zijn die dit rechtvaardigen." Uiteraard zal er terughoudend met de mogelijkheid worden omgegaan en zullen er zwaarwegende gronden aan ten grondslag moeten liggen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

ARVODI 2025 - art. 21.1

**Vraag:**

De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?

**Antwoord:**

Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Ontbinding kan op grond van artikel 21.1 ARVODI 2025 wél ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengen. Dit is een wezenlijk onderdeel van het wettelijke en contractuele evenwicht en kan niet worden uitgesloten zonder afbreuk te doen aan de rechten van de Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

ARVODI 2025 - art. 19.2

**Vraag:**

Tevens willen wij u verzoeken artikel 26.3 te vervangen door de volgende tekst: Partijen zijn nimmer aansprakelijk jegens elkaar of derden voor indirecte schade (met inbegrip van, maar niet beperkt tot schade als gevolg van bedrijfsonderbreking, winst of inkomstenderving, kosten van kapitaal (rentekosten), verlies of beperking van het gebruik van eigendommen of kapitaal, verlies van goodwill, beschadiging of verlies van gegevens, schade in verband met het gebruik van artikelen, materialen of software welke door Opdrachtgever voor Wederpartij zijn voorgeschreven, schade in verband met het inschakelen van door Opdrachtgever voor Wederpartij voorgeschreven leveranciers) of voor vorderingen van afnemers van Opdrachtgever.

**Antwoord:**

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

ARVODI 2025 - art. 19.2

**Vraag:**

Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is binnen de IT sector is Opdrachtnemer van mening dat de aansprakelijkheid die de aanbestedende dienst van Opdrachtnemer vraagt buiten proportioneel hoog is. Opdrachtnemer wil de aanbestedende dienst daarom verzoeken de aansprakelijkheid te matigen tot 1x de Vergoeding. Opdrachtnemer verzoekt de aanbestedende dienst daarom om dit artikel als volgt aan te passen: “De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van schade tot maximaal de Vergoeding (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro).

**Antwoord:**

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel, zien antwoord op vraag 27.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

ARVODI 2025 - art. 11.6

**Vraag:**

Een hoogte van de boete is niet gedefinieerd. Opdrachtnemer verzoekt de aanbestedende dienst een marktconform bedrag van EUR 10.000,- aan te houden als boete?

**Antwoord:**

Wij gaan akkoord met uw voorstel met als aanvulling dat deze boete door opdrachtgever opgelegd kan worden voor iedere schending afzonderderlijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

ARVODI 2025 - art. 12.7

**Vraag:**

Opdrachtnemer is van mening dat de genoemde garantietermijnen na datum van Acceptatie een binnen de IT onredelijk lange termijnen zijn. Opdrachtnemer verzoekt de aanbestedende dienst deze termijn te matigen tot een termijn van 12 maanden.

**Antwoord:**

In de ARVODI bestaat geen artikel 12.7 het is daardoor onduidelijk waarnaar u verwijst

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

ARVODI 2025 - art. 23.1

**Vraag:**

Uw wens dat de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de voor

Opdrachtgever ontworpen of vervaardigde Prestatie (maatwerk), bij Opdrachtgever berust is niet wenselijk. Dit zou het namelijk voor Opdrachtnemers bijzonder onvoordelig maken om akkoord te gaan met een maatwerkopdracht, nu later (delen van) de broncode ook bij andere klanten zouden kunnen worden hergebruikt. Voorts heeft Opdrachtgever geen reëel belang bij eigendom op dergelijke IE-rechten, wanneer zij een uitgebreid gebruiksrecht krijgt op de software. Bent u derhalve bereid artikel 8.1 sub a en artikel 8.2 te laten vervallen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan bevestigen dat voor de huidige opdracht geen maatwerk wordt ontwikkeld zoals omschreven in 8.1 sub a en dat wanneer in een toekomstig geval mogelijk wel maatwerk wordt ontwikkeld, partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan voor wat betreft het intellectuele eigendom? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren? Bent u bereid op te nemen dat tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, leverancier de Opdrachtgever een eeuwigdurend, niet-herroepbaar, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op Maatwerk-programmatuur levert, uitsluitend voor gebruik van de eigen bedrijfsvoering van Opdrachtgever?

**Antwoord:**

Hier gaan wij niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Programma van Eisen

**Vraag:**

Valt modellering/integratie (semantisch model, dataflows/datasets) binnen scope? (Nu niet expliciet tot dit niveau uitgewerkt.)

**Antwoord:**

Ja, dit valt binnen scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Programma van Eisen

**Vraag:**

Details m.b.t. tijdslijnen/planning van een nieuw zaaksysteem is niet weergegeven, maar valt wel binnen de contractperiode. Kan hier meer detail over gedeeld worden?

**Antwoord:**

Wij verwachten het nieuwe zaaksysteem uiterlijk zomer 2028 te implementeren, dit valt dus mogelijk binnen de contractperiode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Beschrijvend document (pagina 2) / Programma van Eisen (par. 2)

**Vraag:**

Integraties met andere Microsoft-diensten zoals Purview is aan de orde. Over welke onderdelen gaat het dan precies (catalog, lineage, policies, DLP, ...)?

**Antwoord:**

Op dit moment is er de wens om een datacatalogus in te richten. Andere functionaliteiten van deze en andere Microsoft-diensten kunnen echter in de toekomst wenselijk te worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Eis B3 en Eis H1

**Vraag:**

In Eis B3 staat bereikbaarheid servicedesk op werkdagen van 9:00-17:00 uur en in Eise H1 staat van 8:00-18:00 uur. Wat is juist?

**Antwoord:**

B3 is juist. Wij hebben dit aangepast in het Programma van Eisen en stellen dit beschikbaar als nieuwe versie bij deze aanbesteding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen

**Vraag:**

Eis B7 gaat over prioriteitdefinities en B8 over responsetijden/oplostijden. Kunnen jullie van beide voorbeelden geven wat van toepassing zou kunnen zijn c.q. waar jullie al eerder mee gewerkt hebben?

**Antwoord:**

Op dit moment zijn de incidenten zeer beperkt gebleken, wij kunnen hier op dit moment geen duidelijkheid over geven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen

**Vraag:**

Eis D1: m.b.t. beheervensters en gepland onderhoud zijn geen vaste vensters gespecificeerd. Kunnen jullie dat alsnog aangeven?

**Antwoord:**

Dit gaat in overleg met de opdrachtgever. Afspraken hierover leggen we vast in de SLA na gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.** 49 **Onderwerp:** Beschrijvend document

**Vraag:**  
Mag voor monitoring e.d. ook near-shore worden ingezet (diensten vanuit oost-europese landen die wij leveren)?

**Antwoord:**  
Wij zien het stuk monitoring als een klein onderdeel van deze opdracht om deze rede willen we dit niet in de vorm van een near-shore ondersteuning.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.** 50 **Onderwerp:** Programma van Eisen

**Vraag:**  
Eis D5 en D6 gaan over monitoringtools en -dashborad. Hier zijn geen minimale KPI's gespecificeerd. Kunnen jullie dat alsnog geven?

**Antwoord:**  
Het is onduidelijk of u nu doelt op de beschikbaarheid van de dashboards of dat het gaat om de beschikbaarheid van de monitoringstool. Wij verwachten op beide een proactieve houding en leggen afspraken hierover vast in de SLA na gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Programma van Eisen

**Vraag:**

Eisen E1-E5: m.b.t. planning, testen, uitrol en validatie dienen releases altijd afgestemd te worden met de opdrachtgever, maar er zijn geen doorlooptijden /criteria voor gespecificeerd. Kan dat alsnog aangegeven worden?

**Antwoord:**

Dit gaat in overleg met de opdrachtgever. Zie ook de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer hierin in eis E6 uit het PvE.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Programma van Eisen

**Vraag:**

Eis F1-F7: In deze eisen zijn de artefact-acceptatiecriteria niet weergegeven. Kan dat alsnog weergegeven worden?

**Antwoord:**

Zie hiervoor ook SG4 uit het beschrijvend document.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Programma van Eisen

**Vraag:**

Paragraaf 1-Doel (pagina 2): nieuwe databronnen a.g.v. telefonie/CRM /externe bronnen kunnen worden toegevoegd aan het platform. Wat zijn hierin de p=verwachte tijdslijnen/planning en hoe bedrijfskritisch zijn de genoemde externe bronnen (architectuur)?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 35.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen

**Vraag:**  
Eis B4 en B8: Erwordt gesproken over 'kritieke periodes'. Wat zijn voorbeelden van deze kritieke periodes en hoe vaak in een jaar is dat aan de orde?

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 23.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen

**Vraag:**  
Eis C2: is het juist dat het eigenaarschap van key valut/tenant/Azure bij een andere partner ligt?

**Antwoord:**  
Dat klopt.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS

Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**  
Prijmodel - Bijlage 2

**Vraag:**

Het prijmodel geeft geen aparte ruimte voor de transitieperiode. Hoe dient aanbieder hier mee om te gaan (verdisconteren in maandbedrag of op andere wijze)?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 5.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document (paragraaf 4.10)

**Vraag:**

De tarieven zijn all-in tarieven. Voor ondersreuning buiten de werktijden (avond/weekend/feestdagen) wordt veelal een hoger tarief gehanteerd. Hoe dienen we daar mee om te gaan?

**Antwoord:**

In deze opdracht zal er geen sprake zijn van ondersteuning door medewerker van de opdrachtnemer buiten kantooruren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling MS  
Fabric

**Beantwoord op:** 1 okt 2025