

Algemene informatie

Aanbesteding: Microsoft 365 Beheer en Support
Aanbestedende Dienst: Omgevingsdienst Veluwe
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Aanbestedingsleidraad par. 3.3, p. 23

Vraag:

Kerncompetentie 1: “Aantoonbare ervaring met beheer van een Microsoft 365 omgeving bij een lokale overheidsorganisatie.”

Deze eis – dat het om een lokale overheidsorganisatie gaat – is disproportioneel. Volgens voorschrift 3.5F van de Gids Proportionaliteit dienen eisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid in een redelijke verhouding te staan tot het voorwerp van de opdracht. De eis dat een referentie specifiek afkomstig moet zijn van een overheidsorganisatie lijkt geen direct verband te hebben met de aard van de werkzaamheden (beheer van een Microsoft 365 omgeving) en sluit marktpartijen uit die aantoonbaar vergelijkbare opdrachten hebben uitgevoerd bij niet-overheidsorganisaties.

De Commissie van Aanbestedingsexperts heeft in Advies 169 (2014) geoordeeld dat het disproportioneel is om referenties uitsluitend te beperken tot opdrachten uitgevoerd voor overheidsorganisaties, tenzij de aanbestedende dienst concreet motiveert waarom de aard van de opdrachtgever essentieel is voor de uitvoering van de opdracht.

Wij verzoeken u te bevestigen dat de eis dat de kerncompetentie is uitgevoerd bij een (lokale) overheidsorganisatie komt te vervallen. Zo nee, graag uw motivering waarom u deze eis proportioneel acht op basis van de aard van de bij deze opdracht uit te voeren werkzaamheden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is van mening dat de eis proportioneel is gezien de aard van de opdracht. De aanbestedende dienst heeft hierbij de volgende motivering:

1. Specifieke bestuurlijke en organisatorische context
 - a. Lokale overheden werken binnen een politiek-bestuurlijke omgeving met specifieke besluitvormingsprocessen, mandaten en

verantwoordingsstructuren.

b. ICT-beheer moet aansluiten op de eisen van transparantie, integriteit, archivering en verantwoording die uit de Gemeentewet, Archiefwet en Wet open overheid (Woo) voortvloeien.

c. Een leverancier zonder ervaring in deze context loopt risico's bij het tijdig en correct afhandelen van bestuurlijke verzoeken, audits en compliance-eisen.

2. Wet- en regelgeving specifiek voor overheden

a. Lokale overheden moeten voldoen aan normen en verplichtingen die niet gelden voor private partijen, zoals:

- BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid)

- NIS2-richtlijn (cybersecurity)

- ENSIA-verantwoording

- Open standaarden verplicht gesteld door Forum Standaardisatie

- Privacyregels bij verwerking van persoonsgegevens op basis van de AVG in combinatie met publiekrechtelijke grondslagen

b. Een leverancier met ervaring bij lokale overheden is aantoonbaar beter bekend met deze kaders, wat risico's bij implementatie en audits vermindert.

3. Kennis van gemeentelijke applicaties en ketens

a. Gemeenten gebruiken vaak specifieke software- en informatiesystemen, zoals BAG, BRP, Zaaksystemen, Suwinet, GBA-V, en Centric/PinkRocade-omgevingen.

b. Kennis van deze ketens is cruciaal om storingen snel op te lossen, koppelingen te beheren en wijzigingen zorgvuldig door te voeren.

c. Een partij zonder ervaring zou langere inwerktijd nodig hebben en een groter risico vormen voor continuïteit van dienstverlening aan burgers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

27 okt 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad par. 3.3, p. 24

Vraag:

Onder Technische bekwaamheid (certificering) verwijst u naar een NEN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. Bij 'Te bewijzen met' staat vervolgens 'geldige certificaten na voornemen tot gunning'.

Inschrijver beschikt (nog) niet over een ISO certificering, maar wel over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement.

Inschrijver wijst erop dat conform art. 2.96 Aw2012 bij het vereisen van certificeringen als geschiktheidseis ook vergelijkbare certificaten of andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen dienen te worden geaccepteerd.

Wij verzoeken u derhalve toe te staan dat deze eis kan worden aangetoond d. m.v. een beschrijving van de getroffen maatregelen en onderbouwing van gelijkwaardigheid. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, graag uw toelichting waarom niet, gelet op voornoemde bepaling uit de Aanbestedingswet.

Antwoord:

Aantonen van gelijkwaardigheid is daarbij vereist. Gelijkwaardigheid dient te worden aangetoond door middel van een kwaliteitsmanagementsysteem, een beleidsverklaring, een index van het bijbehorende handboek, of een beschrijving van het systeem en de borging (PDCA). Hierbij dient te worden aangetoond dat hierop een jaarlijkse externe audit heeft plaatsgevonden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 27 okt 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad par. 3.3, p. 23-24

Vraag:

"Inschrijver is in het bezit van alle de volgende certificaten:

- 1) Microsoft Solutions Partner for Modern Work
- 2) Microsoft Solutions Partner for Security

3) Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
4) Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals / Associate / Expert"

Inschrijver beschikt over alle certificeringen alleen (nog) niet over Solutions Partner – Security. Inschrijver beschikt wel over alle onderliggende persoonlijke certificaten en daarmee over alle relevante kennis. De partnerstatus is mede gerelateerd aan omzet die is aangebracht bij Microsoft, wat niet relevant is voor de technische bekwaamheid. Overigens verwachten wij medio Q1 2026 deze partnerstatus wel te behalen.

Bent u bereid het bezit van de onderliggende security certificeringen (en daarmee alle relevante kennis) als gelijkwaardig te beschouwen in het kader van deze geschiktheidseis? Zo nee, graag uw motivering met inachtneming van bovenstaande.

Antwoord:

In paragraaf 1.4.4. van de leidraad leest u dat Omgevingsdienst Veluwe er veel waarde aan hecht om de beste partij te vinden die ons helpt om veilig in de Microsoft 365 omgeving te werken. ODVeluwe vindt het daarbij belangrijker dat zij daarvoor de beste partij vindt dan dat zij een partij vindt die integraal de volledige werkplek-dienst kan verzorgen.

Een van de eisen is daarom dat de inschrijver aantoonbaar de hoogste Microsoft certificering heeft op dit gebied, zijnde de partnerstatus. Deze partnerstatus is niet alleen gerelateerd aan omzet maar ook aan ervaring. Om die reden zien wij geen aanleiding om de eis aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

29 okt 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

SOC en SIEM

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven of het aanbieden van een SOC en SIEM onderdeel uitmaakt van de dienstverlening (beheer)

Antwoord:

Aanbestedende dienst ziet monitoring als een cruciale activiteit om haar omgeving veilig te houden. De wijze waarop de inschrijver hieraan invulling geeft weegt mee in de gunning.

Hoewel het uiteraard is toegestaan om een volledig SOC en SIEM onderdeel uit te laten maken van de aanbidding, is het geen verplicht onderdeel van de uitvraag. Daar waar in de aanbestedingsleidraad wordt gesproken over continu monitoren of de omgeving nog voldoet aan de laatste veiligheidseisen, en van continue monitoring van live data, duidt “continu monitoren” in beide gevallen op de verwachting van aanbestedende dienst dat inschrijver 24x7x52 in staat is om verdachte situaties en/of activiteiten te detecteren, daarvan een melding te loggen en om eventueel een eerste triage te doen en zo een prioriteit te bepalen. Omgevingsdienst Veluwe is daarbij van mening dat dit geautomatiseerde processen kunnen zijn die geen handmatige acties vereisen. De verdere afhandeling van de melding vindt, daar waar handmatige actie is vereist, in principe plaats tijdens kantooruren. Daarbij kan de werkwijze en het handelingstempo verschillen, afhankelijk van de ernst (prioriteit) van de melding. Een volledige SOC en SIEM functie is dan ook niet vereist, maar zijn onderdelen daarvan wel noodzakelijk.

Tijdens de beheerfase van de overeenkomst kunnen beide partijen met elkaar bespreken of en waar een verdere aanscherping van de afspraken gepast is, bijvoorbeeld het geautomatiseerd ingrijpen bij specifieke typen incidenten of het uitvoeren van handmatige activiteiten, buiten kantoor tijd.

NB: De vraag betreft het aanbieden van SOC en SIEM zijnde diensten die zijn gericht op cybersecurity. Om die reden beperkt het antwoord zich tot de monitoring van de securityfunctie en gaat bewust niet in op andere monitoringfuncties zoals performance en kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 31 okt 2025

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Beheer

Vraag:

Ten behoeve van een correcte prijsopgave voor het onderdeel beheer (security, backup, overige) verzoeken wij u om meer inzicht te geven in de omvang van de beheeromgeving.

Kunt u aangeven:

- Het aantal gebruikersaccounts dat in de nieuwe Microsoft 365-tenant zal worden ingericht (inclusief eventuele gast- of functionele accounts).
- Het aantal fysieke werkplekken (laptops/pc's) dat onder het beheer valt.
- Of er mobiele apparaten (zoals tablets en telefoons) binnen de scope van het beheer vallen, en zo ja, hoeveel.

Deze informatie is nodig om de beheerinspanningen en back-upcapaciteit juist te kunnen inschatten en een passend tarief te kunnen offrenen.

Antwoord:

De diverse documenten geven informatie over het aantal medewerkers, de grootte van de te beheren omgeving (in TB) en de verwachte tijdsbesteding aan support. Het is aanbestedende dienst niet duidelijk welk aanvullend inzicht in de omvang van de beheeromgeving gewenst is. Kunt u dit specifieker aangeven?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 31 okt 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

6

Aanbestedingsleidraad, Pagina 26, Subgunningscriterium 1

Vraag:

Om een voldoende gedetailleerde beschrijving te kunnen geven, vragen wij u of het toegestaan is om voor dit Subgunningscriterium 10 pagina's te gebruiken.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiermee akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Pagina 15

Vraag:

Is onze aanname juist, dat wij de Printix oplossing wel gaan beheren?

Antwoord:

Op het moment dat ODVeluwe een oplossing heeft gekozen zullen partijen overleggen over waar welke beheerverantwoordelijkheid wordt belegd. Dit is niet in scope van de onderhavige opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage 10 Prijsblad def invulbaar, pagina 1

Vraag:
Kan OD Veluwe de verschillen aangeven tussen de de vermelde 'interne medewerkers' en 'externe medewerkers' binnen de context van de uitvraag?

Antwoord:
Vanuit het perspectief van ODVeluwe zien wij geen verschil tussen beiden. We hebben het onderscheid alleen gemaakt voor het geval dat een inschrijver, in zijn prijsberekeningen, dit onderscheid wel nodig heeft.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, Pagina 26, Subgunningscriterium 1

Vraag:
Kunnen wij ervan uitgaan dat de inbeheername 'as is' dient plaats te vinden en dat eventuele wijzigingen, (bijvoorbeeld de aanpassing/invulling van de CIS4.0 controls) op basis van de audit, na de inbeheername worden doorgevoerd tegen de in het prijzenblad vermelde tarieven?

Antwoord:
ODVeluwe gaat ervanuit dat zij een omgeving aanbiedt waarvan het beheer 'as is' kan worden overgenomen en waarbij, op onderdelen, nog verdere inrichting nodig is. Dit zien wij niet zozeer als wijzigingen maar meer als werkzaamheden die horen bij een audit- en implementatiefase. De benodigde inspanning daarvoor is daarom onderdeel van de in beheer name cq de audit- en implementatie fase wat betekent dat de kosten onderdeel zijn van de geoffreerde prijs. Omgevingsdienst Veluwe stelt geen wensen of eisen aan de wijze hoe de aanbieder de prijs voor deze fase berekent. Aanbieder mag

dit doen op basis van de in het prijzenblad vermelde tarieven, mits dit onderdeel is van het aanbod.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 2 art. 1.2, Bijlage 7

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de Service Level Agreement (Bijlage 7) en het eventueel op te stellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP) als nadere uitwerking van de overeenkomst worden beschouwd en prevaleren boven de GIBIT 2023?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat de SLA en DAP prevaleren boven de GIBIT 2023, met als kanttekening dat inschrijver in haar inschrijving duidelijk aangeeft waar SLA en/of DAP afwijkt van de GIBIT2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.2 Subgunningscriterium 2: Plan van de

dienstverlening

Vraag:

Gegadigde doet de aanname dat aanbestedende dienst verwacht dat wij beschrijven welke kwaliteitsniveaus wij hanteren en hoe wij deze kwaliteitsniveaus beschrijven in onze dienstbeschrijving, SLA en DAP, maar niet deze documenten zelf binnen de maximaal 30 pagina's A4 aanbieden. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De overwegingen van ODVeluwe, die ten grondslag liggen aan de tekst onder subgunningscriterium 2 in de aanbestedingsleidraad, zijn gebaseerd op de wens om volledigheid te borgen en om standaard dienstverlening af te nemen.

Met volledigheid wordt bedoeld dat de aanbidding geen omissies / lacunes (?) bevat waarvoor ODVeluwe achteraf te maken krijgt met aanvullende kosten om de beoogde dienstverlening alsnog te verkrijgen. Met standaard dienstverlening bedoelt ODVeluwe dat de dienstverlening, vanuit het perspectief van de aanbieder, al aan andere partijen wordt geleverd en derhalve "meer van hetzelfde" is en niet wordt gezien als maatwerk. Dit vanuit de verwachting dat de dienstverlening dan betrouwbaarder is. Naar het idee van ODVeluwe is het het meest waarschijnlijk dat een aanbieder een volledige en standaard dienst levert, als de aanbieder werkt met een standaard DAP en SLA. ODVeluwe wil het gebruik van een standaard DAP en SLA echter niet als eis stellen, cq ook aanbieders die geen gebruikmaken van een DAP en SLA kunnen inschrijven.

De punten, zoals benoemd bij 'Wat vragen wij van inschrijver', trachten deze volledigheid af te dekken zonder af te dwingen dat de aanbieder een volledige DAP en SLA heeft. De limiet van 30 A4 betreft dan het totaal aan documenten, dus inclusief de eventuele DAP en SLA.

Naar aanleiding van uw vraag heeft ODVeluwe besloten om de DAP en SLA buiten de limiet van 30 pagina's te rekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 5.6.3. Beoordelingsteam

Vraag:

U geeft aan dat het beoordelingsteam voldoende bemenst en deskundig is. Uit hoeveel personen bestaat het beoordelingsteam en waar blijkt de deskundigheid van het beoordelingsteam uit?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit twee M365 consultants, een informatiemanager en een Informatiebeheerder allen met meerdere jaren ervaring en relevante opleidingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 3 GIBIT voorwaarden 2023 18.1

Vraag:

Wat verstaat Opdrachtgever onder bevoegde toezichthouder? Dat daar autoriteiten onder vallen zoals de A.P. begrijpt Inschrijver, maar moet daaronder bijvoorbeeld ook een Raad van Commissarissen begrepen worden? Hoever rijkt dit begrip?

Antwoord:

art 18.1 gaat over geheimhouding. Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet. Kunt u deze nadere toelichten?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT voorwaarden 2023 18.6

Vraag:

Gelet op het punitieve karakter van een boetebepaling is Inschrijver van mening dat de prikkel die daarvan uit gaat het beste geborgd blijft wanneer schadevergoeding aanvullend is op de (punitieve) boete en vraagt Opdrachtgever deze zienswijze te bevestigen.

Antwoord:

Het gestelde wordt bevestigd. Artikel 18.6 van de GIBIT-voorwaarden 2023 dient aldus te worden begrepen dat het opeisen van een boete de opdrachtgever niet beperkt in het recht daarnaast schadevergoeding te vorderen, voor zover de schade niet door de boete wordt gedekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT voorwaarden 2023 25.7

Vraag:

Inschrijver merkt op dat artikel 25.7 een verschrijving lijkt en dat deze eigenlijk een (onder)titel had moeten zijn. Wil Opdrachtgever dit bevestigen dan wel toelichten hoe artikel 25.7 wordt bedoeld aangezien de tekst op

zichzelf nietszeggend is?

Antwoord:

Dit is geen verschrijving. Art 25.7 bepaalt dat Opdrachtnemer zijn medewerking zal verlenen aan audits bij Opdrachtgever

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT voorwaarden 2023 9.3

Vraag:

Kan Opdrachtgever toelichten wat zij precies bedoelt met de term "bewaken"? Welke verplichting wordt hier exact aan Leverancier opgelegd? Inschrijver wenst hier duidelijkheid over te krijgen zodat kenbaar is wat Opdrachtgever verwacht van een Leverancier.

Antwoord:

Met bewaken bedoelt opdrachtgever datgene wat gangbaar is in het dagelijks verkeer en veronderstelt dat inschrijver bekend is met de term en met de betekenis ervan. In de toelichting op de GIBIT wordt onder andere verwezen naar deze zorgplicht, gebaseerd op bestaande rechtspraak (vgl. o.m. ECLI: NL:GHSHE:2015:4428, r/o 3.8.4). In dit vonnis wordt de term bewaken gebruikt, zonder verdere toelichting op de betekenis hiervan. Dit sterkt aanbestedende dienst in de overtuiging dat de betekenis hiervan voldoende universeel bekend is.

Het is aanbestedende dienst daarom niet duidelijk welke verdere toelichting inschrijver wenst op deze term.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.2 Subgunningscriteria. Criterium 2

Vraag:

Gegadigde doet de aanname dat aanbestedende dienst verwacht dat wij beschrijven welke kwaliteitsniveaus wij hanteren en beschrijven in onze dienstbeschrijving, SLA en DAP, maar niet deze documenten zelf binnen de maximaal 30 pagina's A4 aanbieden. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De overwegingen van ODVeluwe, die ten grondslag liggen aan de tekst onder subgunningscriterium 2 in de aanbestedingsleidraad, zijn gebaseerd op de wens om volledigheid te borgen en om standaard dienstverlening af te nemen.

Met volledigheid wordt bedoeld dat de aanbidding geen omissies / lacunes (?) bevat waarvoor ODVeluwe achteraf te maken krijgt met aanvullende kosten om de beoogde dienstverlening alsnog te verkrijgen. Met standaard dienstverlening bedoelt ODVeluwe dat de dienstverlening, vanuit het perspectief van de aanbieder, al aan andere partijen wordt geleverd en derhalve "meer van hetzelfde " is en niet wordt gezien als maatwerk. Dit vanuit de verwachting dat de dienstverlening dan betrouwbaarder is. Naar het idee van ODVeluwe is het het meest waarschijnlijk dat een aanbieder een volledige en standaard dienst levert, als de aanbieder werkt met een standaard DAP en SLA. ODVeluwe wil het gebruik van een standaard DAP en SLA echter niet als eis stellen, cq ook aanbieders die geen gebruikmaken van een DAP en SLA kunnen inschrijven.

De punten, zoals benoemd bij 'Wat vragen wij van inschrijver', trachten deze volledigheid af te dekken zonder af te dwingen dat de aanbieder een volledige DAP en SLA heeft. De limiet van 30 A4 betreft dan het totaal aan documenten, dus inclusief de eventuele DAP en SLA.

Naar aanleiding van uw vraag heeft ODVeluwe besloten om de DAP en SLA buiten de limiet van 30 pagina's te rekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 8 verslag marktconsultatie

Vraag:

Hoeveel partijen hebben deelgenomen aan de marktconsultatie die u eerder heeft georganiseerd?

Antwoord:

Er zijn drie partijen uitgenodigd waarvan er twee hebben deelgenomen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op: 7 nov 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 7 Uitgangspunten SLA Microsoft 365 Beheer en Support

Vraag:

Bij impact van incidenten beschrijven jullie dat veel/alle medewerkers geraakt door het incident. Bestaat de situatie binnen OGDVeluwe waarin individuele medewerkers die bedrijfskritische processen/taken uitvoeren waardoor een incident dat alleen die medewerkers raakt, ook als een Critical kan worden gezien?

Antwoord:

Voor ODVeluwe is een incident 'Critical' als dit alle medewerkers raakt, wat zich bijvoorbeeld voordoet als de werkplek in zijn geheel niet bereikbaar is. Voor de primaire taken van de ODVeluwe zijn drie applicaties van kritische waarde, die alle via een SaaS-oplossing worden aangeboden en, indien nodig, te benaderen zijn zonder gebruik te maken van de tenant. Voor de niet-primaire taken zijn er geen processen die structureel Critical zijn. Wel kan het voorkomen dat een proces gedurende een korte tijd bedrijfskritisch is. Dit speelt met name bij financiële processen waarin soms harde deadlines gelden. Wij gaan ervanuit dat inschrijver bekend is met de begrotingscyclus van de overheid en daarmee gepaard gaande tijdsdruk.

Voor onderhavige opdracht kan aanbieder ervan uitgaan dat er geen situatie bestaat binnen ODVeluwe waarin individuele medewerkers die bedrijfskritische processen/taken uitvoeren ook als een Critical kan worden gezien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Bijlage 7 Uitgangspunten SLA Microsoft 365 Beheer en Support

Vraag:

Heeft aanbestedende dienst informatie over het aantal meldingen per categorie uit Bijlage 7 (Critical, High, Medium, Low) over de afgelopen twee kalenderjaren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst beschikt niet over voldoende betrouwbare data om gestelde vraag adequaat te kunnen beantwoorden. Inschrijver kan zich daarom baseren op de volumes zoals beschreven in het bid. Wel kan aanbestedende dienst vermelden dat er in 2025 (1 januari tot en met 15 oktober) 225 incidenten zijn gemeld en 277 serviceverzoeken zijn gedaan. Deze zijn niet onder te verdelen in genoemde categorieën. Daarnaast kan aanbestedende dienst melden dat er in 2025 één critical incident heeft

plaatsgevonden, die betrekking had op de beschikbaarheid van de Citrix-omgeving. Aanbestedende dienst wijst er daarbij op dat Citrix geen onderdeel is van de eindoplossing en niet onder verantwoordelijkheid zal vallen van inschrijver. De verantwoordelijkheid van inschrijver is gerelateerd aan de M365 omgeving, waarvan nog geen gebruik wordt gemaakt en waarop bijgevolg nog geen meldingen worden gedaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 7 Uitgangspunten SLA Microsoft 365 Beheer en Support

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt van een Skilled Servicedesk dat deze Minimaal 75% van de binnenkomende oproepen oplost bij het eerste contact. Kan er onderscheid worden gemaakt in beoordeling van dit percentage, oplossing van de oproep is sterk afhankelijk van de prioriteit van de oproepen én de complexiteit van de issues.

Antwoord:

ODVeluwe dankt u voor deze vraag. U wijst ons op een onjuistheid in de uitvraag. In een eerdere versie van de uitvraag is uitgegaan van een skilled service desk. Later is dit aangepast omdat de verwachting is dat vragen dermate uiteenlopend en complex kunnen zijn dat van een service desk niet verwacht mag worden dat deze 75% van de vragen direct kan beantwoorden. De onderhavige regel mag u om die reden negeren. Om die reden is een gewijzigde versie van bijlage 7 opnieuw opgenomen in de documenten (Bijlage 7 Uitgangspunten SLA Microsoft 365 Beheer en Support aangepast nav NVI_1)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad ODVeluwe Beheer en Support M365

Vraag:

(1 De opdracht) Naar aanleiding van de beschrijving van de scope is het niet duidelijk of van de opdrachtnemer ook wordt verwacht dat deze de migratie uitvoert en hoe de samenwerking met ODVeluwe hierin plaatsvindt. Kan ODVeluwe nader toelichten of de migratie van mail, data en applicaties onderdeel is van de opdracht of dat deze buiten scope valt?

Antwoord:

ODVeluwe erkent dat de rolverdeling tijdens de migratie duidelijker uitgelegd had kunnen worden. Bijlage 11 beschrijft de roadmap van de ontvlechting, waarbij met name hetgeen gebruikers ervaren, is weergegeven. Werkzaamheden die geen direct merkbare impact hebben, zoals het bouwen en testen van de tenant, staan niet op de roadmap. In de aanbestedingsleidraad in paragraaf 1.4.3 Toekomstige situatie, worden werkzaamheden meer vanuit het projectperspectief beschreven. Werkzaamheden in Fase 1 (bouwen en testen van de tenant) hebben geen directe impact op de gebruiker en staan daarom niet op de roadmap van bijlage 11. Fase 2: ingebruikname van de tenant – mailmigratie, komt overeen met stap 5 en 6 van de roadmap. Fase 3: ingebruikname van de tenant – datamigratie, komt overeen met stap 7 en 8 van de roadmap. Op deze manier komt fase 4 overeen met stap 9 van de roadmap. En fase 5 met stap 10.

Alle stappen en alle fasen worden uitgevoerd vanuit het bestaande project. Van inschrijver wordt niet verwacht dat hij deze migraties uitvoert maar wel dat hij in zijn audit- en implementatieplan anticipeert op deze aanpassingen. Inschrijver kan bij het maken van een planning voor de audit- en migratiefase uitgaan van het volgende:

1) Na definitieve gunning en nadat de overeenkomst is getekend, krijgt inschrijver/opdrachtnemer direct toegang tot de tenant en start de audit- en implementatiefase. Opdrachtnemer mag er daarbij vanuitgaan dat dit op zijn laatst op 1 februari 2026 is. Opdrachtnemer krijgt daarbij voldoende rechten om de werkzaamheden, zoals opgenomen in het audit- en implementatieplan, uit te kunnen voeren. Het eigenaarschap van de omgeving blijft op dat moment bij ODVeluwe / bij het project.

2) Vervolgens zullen fase 2 tot en met fase 4 plaatsvinden (ingebruikname van de tenant – mailmigratie / datamigratie / applicatiemigratie). Dit alles onder leiding en onder verantwoordelijkheid van het project. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat het audit-en implementatieplan erin voorziet dat opdrachtnemer precies de juiste werkzaamheden plant om zich deze aanpassingen eigen te maken. Het is aan de inschrijver om te bepalen wat daarvoor nodig is, maar daarbij kan worden gedacht aan meekijken met het project, auditen van de resultaten en bestuderen van documentatie.

3) Na fase 4 zal een grace periode zijn waarin het project verantwoordelijk blijft voor de omgeving. Het project en opdrachtnemer bepalen vervolgens gezamenlijk het moment waarop opdrachtnemer de beheerverantwoordelijkheid overneemt cq het project terugtreedt. Daarmee eindigt de audit-en migratiefase en start de beheerfase van de overeenkomst. Inschrijver mag ervan uitgaan dat de grace period vier weken duurt.

4) Van fase 5 (stap 10 uit de roadmap) is op dit moment nog niet duidelijk welke applicaties daaronder vallen en welke tijdslijnen daarbij gelden. De ambitie is om in september alles te hebben gemigreerd maar dit kan ook later zijn. De werkzaamheden die opdrachtnemer uitvoert om fase 5 / stap 10 te ondersteunen vallen buiten scope van de opdracht en zullen te zijner tijd als meerwerk worden verrekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van eisen

Vraag:

In eis E-5 wordt gesteld dat de opdrachtnemer moet werken in het ServiceManagement-tool van de opdrachtgever (FreshService) of een koppeling moet realiseren met het eigen systeem. Kunt u bevestigen dat ODVeluwe zelf eigenaar en licentiehouder is van FreshService en dat de opdrachtnemer gebruik kan maken van deze omgeving, zodat geen separate aanschaf van FreshService door de opdrachtnemer vereist is?

Antwoord:

Eventuele licentiekosten voor FreshService die gepaard gaan met het gebruik ervan door aanbieder zijn voor rekening van ODVeluwe en hoeft u niet mee te nemen in uw aanbieding

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad ODVeluwe Beheer en Support M365

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad (3.3 Geschiktheidseisen) wordt geëist dat de inschrijver beschikt over de certificering Microsoft Solutions Partner for Security. Dit certificaat is in Nederland uitsluitend haalbaar voor een beperkt aantal grote organisaties en vormt daarmee een belemmering voor deelname van MKB-bedrijven, ongeacht hun aantoonbare ervaring met Microsoft 365 Security. Wij achten deze eis daarom disproportioneel.

Bent u bereid deze eis te laten vervallen, zodat ook inschrijvers met gelijkwaardige aantoonbare kennis en ervaring kunnen deelnemen?

Antwoord:

In paragraaf 1.4.4. van de leidraad leest u dat Omgevingsdienst Veluwe er veel waarde aan hecht om de beste partij te vinden die ons helpt om veilig in de Microsoft 365 omgeving te werken. ODVeluwe vindt het daarbij belangrijker dat zij daarvoor de beste partij vindt dan dat zij een partij vindt die integraal de volledige werkplek-dienst kan verzorgen. Een van de eisen is daarom dat de inschrijver aantoonbaar de hoogste Microsoft certificering heeft op dit gebied, zijnde de partnerstatus.

Microsoft houdt op haar website bij welke partijen een partnerstatus hebben en voor welke capability dit is. Daaruit blijkt dat er in Nederland ongeveer 100 partijen Solution Partner voor Security zijn. Daarom delen wij het standpunt niet dat het certificaat uitsluitend haalbaar is voor een beperkt aantal grote organisaties. Om die reden zien wij geen aanleiding om de eis aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

7 nov 2025