

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** ICT Diensten  
**Aanbestedende Dienst:** WerkSaam Westfriesland  
**Referentie:** -

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                Inschrijfleidraad par. 1.1, p. 4-5

### Vraag:

De planning van de aanbesteding is 42 dagen, net meer dan het minimum van 40 dagen (met een indiendeadline op maandag om 9 u.).

Dit is erg kort, gezien de hoeveelheid werk die er bij de inschrijving komt kijken. Zo moeten er maar liefst 7 subgunningscriteria worden beantwoord met in totaal 31 subvragen (op 25 A4). Meer algemeen geldt voor ICT-aanbestedingen dat het doorgaans veel tijd en aandacht vergt om een volledig beeld te verkrijgen van de opdracht, teneinde een realistisch aanbod te kunnen doen op zowel prijs als kwaliteit. Vanuit het oogpunt van proportionaliteit zou een langere voorbereidingstijd passend zijn.

Wij verzoeken u daarom de inschrijftermijn te verlengen tot halverwege januari. Op die manier krijgen inschrijvers de gelegenheid om zich goed voor te bereiden en een kwalitatief goede, passende inschrijving op te stellen; wat ook in het voordeel is van de Opdrachtgever.

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, graag uw toelichting waarom u de gestelde planning proportioneel acht.

### Antwoord:

De planning wordt als volgt aangepast:

De inschrijfdatum wordt 5 januari 2026 09.00 uur.  
De voorlopige gunning wordt 9 januari 2026.  
Definitieve gunning wordt 30 januari 2026.

Alle overige data blijven gehandhaafd.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

1. Is de data van de verschillende DeSom-deelnemers binnen de gezamenlijke tenant logisch gescheiden, bijvoorbeeld via aparte SharePoint Online sites of securitygroepen?

**Antwoord:**

De data is gescheiden via securitygroepen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

2. Krijgt de inschrijver tijdens de migratie volledige beheerrechten op de bestaande tenant, of moet toegang en acties via een ticketproces verlopen?

**Antwoord:**

Nee, de inschrijver krijgt geen beheerrechten op de bestaande tenant. Werksaam, DeSom en de opdrachtnemer stellen gezamenlijk een ontvlechting/migratieplan op. In dat plan komen zowel acties voor DeSom, Werksaam als voor de opdrachtnemer. Deze acties worden projectmatig

uitgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

3. Is het ticketproces tijdens de migratiefase gelijk aan het reguliere ITSM-proces, of wordt er een versnelde route ingericht voor migratie-gerelateerde changes en incidenten?

**Antwoord:**

De migratiefase wordt projectmatig aangevlogen en er zullen aanvullende afspraken gemaakt worden m.b.t. migratie- en ontvlechting gerelateerde wijzigingen en incidenten. Zie tevens antwoord vraag 3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

4. Worden mobiele devices momenteel niet via Intune beheerd?

**Antwoord:**

Uw vraag is in deze fase niet relevant. Beheertools moeten (opnieuw) ingericht worden door de opdrachtnemer. Tijdens de inventarisatie zullen omstandigheden die hierbij van invloed zijn bepaald worden en zullen de acties die hieruit voortvloeien worden opgenomen in het ontvlechting /migratieplan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

5. Het aanmaken van een Teams-kanaal, moet via geautomatiseerde selfserviceprocessen worden uitgevoerd door interne beheerders – Bedoelt u dat de interne beheerder gemachtigd moet zijn om zelf een teams kanaal aan te maken?

**Antwoord:**

Nee, het proces moet gemachtigd zijn en beheerders moeten gemachtigd worden het proces te gebruiken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
7

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad

**Vraag:**

6. Is het migratieproces onderhevig aan CAB-goedkeuringen of changeprocedures van het Shared Service Center - DeSom, en zo ja wat zijn de daarbij geldende doorlooptijden en escalatiepaden?

**Antwoord:**

Nee, het migratieproces maakt onderdeel uit van het gezamenlijk op te stellen ontvlechting/migratieplan en wordt projectmatig uitgevoerd. Zie ook vraag 3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad

**Vraag:**

7. Kan de Commvault-backupomgeving van het Shared Service Center - DeSom worden benaderd voor export of restore?

**Antwoord:**

Nee, de omgeving kan niet worden benaderd. In overleg kan DeSom exports en restore's uitvoeren. Of en wanneer dit gebeurt wordt vastgelegd in het ontvlechting/migratieplan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

8. Welke retentie- en compliance policies zijn actief en moeten worden overgenomen?

**Antwoord:**

De momenteel gebruikte retentie- en compliance-policies bestaan uit de standaard Microsoft 365-retentieinstellingen voor o.a. Exchange, SharePoint, OneDrive en Teams, inclusief bewaartermijnen voor e-mail, bestanden en chatberichten. Deze policies moeten in de nieuwe tenant functioneel worden overgenomen, waarbij de exacte configuratie tijdens de workshops (retentie & Purview) gezamenlijk wordt vastgesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

9. Welke netwerkcomponenten (VPN, ExpressRoute, GGI) moeten worden overgenomen of opnieuw ingericht?

**Antwoord:**

De virtuele netwerkcomponenten in Azure worden in de nieuwe tenant opnieuw ingericht. Dit omvat in ieder geval de VPN-voorziening en de GGI-(Digi)Netwerk-aansluiting. Tijdens de transitie wordt vastgesteld welke onderdelen fysiek kunnen worden overgenomen en welke opnieuw moeten worden aangeschaft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 3.2.3

**Vraag:**

U vraagt om een Certificaat ISO 27001:2022 en 27002:2022. Ons managementsysteem is gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023/A1:2024 nl. Volstaat dat als bewijsstuk bij 3.2.3?

**Antwoord:**

Ja, een certificaat volgens NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023/A1:2024 volstaat. Deze versie is de actuele opvolger van ISO 27001:2022 en dekt dezelfde management- en beheersmaatregelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad par. 2.3, p. 13

**Vraag:**

“De Opdracht heeft een begrote waarde van bij raamovereenkomsten maximaal € 2.200.000 voor de maximale looptijd. Let op: dit is een raming; u kunt hier geen rechten aan ontleen.”

Waar is de raming op gebaseerd?

**Antwoord:**

De begrote waarde is gebaseerd op marktconsultatie.

Aanpassing:

De Opdracht heeft een begrote waarde van €2.200.000 voor de maximale looptijd zonder optionele opties.

De Opdracht heeft een begrote waarde van €3.000.000 voor de maximale looptijd, indien tevens opdracht wordt gegeven voor de optionele opties (SOC en netwerk & connectiviteit).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad par. 2.3, p. 13

**Vraag:**

“De Opdracht heeft een begrote waarde van bij raamovereenkomsten maximaal € 2.200.000 voor de maximale looptijd. Let op: dit is een raming; u kunt hier geen rechten aan ontleen.”

Klopt het dat dit de opdrachtwaarde over de volledige 8 jaar betreft?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct. Zie tevens antwoord vraag 12.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad par. 2.3, p. 13

**Vraag:**

“De Opdracht heeft een begrote waarde van bij raamovereenkomsten maximaal € 2.200.000 voor de maximale looptijd. Let op: dit is een raming; u kunt hier geen rechten aan ontleen.”

Bij aanbestedingen wordt doorgaans een onderscheid gemaakt tussen a) de begrote (of: geraamde) waarde van de opdracht en b) de maximale waarde van de opdracht.

De geraamde waarde is wat de opdrachtgever verwacht uit te geven, wat gebruikt wordt om te bepalen of de opdracht boven de Europese drempelwaarde uitkomt.

De maximale waarde is de bovengrens van wat binnen de raamovereenkomst mag worden afgenomen, dusdanig dat wanneer die waarde is bereikt, er opnieuw moet worden aanbesteed.

Kunt u toelichten of de €2.200.000 de geraamde waarde betreft of de maximale waarde?

**Antwoord:**

Dit betreft de geraamde waarde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad par. 2.1, p. 8

**Vraag:**

Er is weinig informatie gegeven over de verlangde SIEM-dienst (in termen van eisen en anderszins).

Kunt u iets meer vertellen over uw verwachtingen hieromtrent, zodat inschrijvers een goed passend aanbod kunnen formuleren?

**Antwoord:**

Wij verwachten een SIEM-dienst die in ieder geval:

1. logging van Microsoft 365, Entra ID, endpoints en de relevante cloudcomponenten centraliseert;
2. basis-use-cases en detectieregels bevat (identity-misbruik, ongeautoriseerde toegang, verdachte activiteiten, malware, enz.);
3. rapportages en dashboards biedt waarmee CISO en Privacy Officer inzicht houden in security-events;
4. koppelingen ondersteunt met een (optioneel) SOC.  
Wij staan open voor advies over de keuze van platform en de verdere uitwerking van use-cases.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad par. 2.1, p. 8

**Vraag:**

“Waarborgen dat de gehele ICT-omgeving voldoet aan actuele beveiligings- en compliance-eisen, inclusief MFA, Zero Trust, (optioneel)SOC en SIEM-monitoring, patch- en kwetsbaarheidsbeheer.”

SIEM is inbegrepen in de scope, SOC is optioneel. Vaak is het juist andersom – in elk geval SOC en eventueel SIEM. Kunt u deze keuze toelichten?

**Antwoord:**

De reden is budgettair en stapsgewijs: wij willen in elk geval een goede basis voor logging, compliance en forensische analyse (SIEM) borgen. De opschaling naar een volledig SOC (24/7 monitoring, actieve triage en respons) is afhankelijk van de uiteindelijke kosten/baten. Daarom is SIEM verplicht en SOC optioneel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad par. 3.2.2, p. 18

**Vraag:**

U vereist ervaring met vergelijkbare trajecten van minimaal 250 werkplekken. Zelf noemt u in Bijlage 9 Hardware en Software 300 flex werkplekken en 10 vaste werkplekken.

Inschrijver wijst erop dat conform de Gids Proportionaliteit, de vereiste omvang van een referentieopdracht maximaal 60% mag bedragen van de omvang van de aanbestede opdracht. In dit geval betekent dit dus  $0,6 \cdot 310 =$

186 werkplekken.

Wilt u de kerncompetentie dienovereenkomstig aanpassen?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad par. 3.2.3, p. 19

**Vraag:**

“Leverancier is gecertificeerd voor ISO 27001:2022 en 27002:2022.”  
Inschrijver wijst erop dat ISO 27002 geen certificeerbare norm is, maar een praktische richtlijn / verzameling van aanbevelingen voor te implementeren beheersmaatregelen, ter ondersteuning van ISO 27001.

Wij verzoeken u dan ook de eis van een ISO 27002 certificering te laten vervallen.

**Antwoord:**

Wij laten de eis voor een afzonderlijke ISO 27002-certificering vervallen. Naleving van de beheersmaatregelen uit ISO 27002 wordt afgedekt via het geldige ISO 27001-certificaat en de bijbehorende Statement of Applicability (VVT).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad H2, p. 7

**Vraag:**

WerkSaam wil graag de mogelijkheid openhouden om netwerkinrichting en -beheer bij opdrachtnemer af te nemen als dat nodig is, afhankelijk van gesprekken met huidige leverancier.

Betekent dit dat inschrijvers verplicht zijn deze diensten aan te bieden en om deze te leveren in het geval WerkSaam dat wenst?

**Antwoord:**

Correct

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Cut-over moment

**Vraag:**

Wordt de cut-over op één moment uitgevoerd, of gefaseerd per afdeling /team?

**Antwoord:**

De cut-over wordt in één keer uitgevoerd. Gefaseerde overdracht per afdeling of team is niet wenselijk, omdat tijdelijk werken in twee tenants leidt tot complexiteit, inconsistenties en extra risico's. Na een zorgvuldige voorbereiding, bijvoorbeeld met delta-copies, vindt de overgang daarom

plaats in één geïntegreerd moment.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Hybrid state

**Vraag:**

Is parallelle werking tussen DeSom en de nieuwe WerkSaam-tenant toegestaan gedurende een korte periode (hybrid state)?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 20.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Toegang

**Vraag:**

Wat is de uiterste datum waarop de inschrijver feitelijke toegang krijgt tot de DeSom-omgeving voor inventarisatie?

**Antwoord:**

Niet van toepassing.

De inventarisatie is onderdeel van het ontvlechtings/migratieplan; zie antwoord vraag 3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Rapportage

**Vraag:**

Heeft WerkSaam een voorkeursopzet voor DEX-rapportages (structure, KPI's, frequentie)?

**Antwoord:**

Rapportage moet een DEX-score van de omgeving bevatten. En een overzicht van zaken als BSODs, Applicatie Crashes, Wifi performance, Userinput latency etc. Graag zien we hier een passend advies, zie subgunning 4.3.4 in en bepalen we samen KPI's. Frequentie zal maandelijks zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Mobiele telefoons

**Vraag:**

Zijn alle 300 mobiele telefoons MDM-beheerd via Intune, of gebruikt DeSom nog een ander systeem?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 5

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Samenwerking

**Vraag:**

Wanneer wordt de definitieve rolverdeling met SLTN vastgesteld, zodat we incidentrouting en change-processen correct kunnen inrichten?

**Antwoord:**

De definitieve rolverdeling met SLTN wordt vastgesteld vóór de ingangsdatum van de definitieve gunning. Deze vraag is alleen relevant indien wordt besloten het netwerkbeheer (voorlopig) bij SLTN te laten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Netwerk

**Vraag:**

Wanneer wordt duidelijk of WerkSaam netwerkbeheer onderbrengt bij de huidige leverancier of binnen deze aanbesteding?

**Antwoord:**

Dit wordt bepaald voor de ingangsdatum van de definitieve gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
Telefonie

**Vraag:**

Kunt u specificeren welke Mitel-receptiefuncties één-op-één moeten worden ondersteund in Teams (bezetmeldingen, wachtrijen, monitoring, terugnemen gesprekken, aanwezigheidsregistratie)?

**Antwoord:**

De genoemde functionaliteiten zoals vermeld in de vraag: IVR, bezetmeldingen, wachtrijen, wallboard, terugnemen gesprekken, aanwezigheidsregistratie, rapportages van onder andere inkomende en uitgaande gesprekken, tijdsduur gesprek, wachttijden plus de mogelijkheid tot meeluisteren en opname.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Telefonie

**Vraag:**

Is Teams Phone vereist voor alle medewerkers, of alleen voor KCC/receptie?

**Antwoord:**

Teams Phone is primair vereist voor KCC- en receptiemedewerkers. Andere medewerkers krijgen Teams Phone alleen wanneer hun functie telefonische bereikbaarheid via een softphone noodzakelijk maakt. In alle overige gevallen is Teams Phone niet standaard onderdeel van de inrichting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Migratie & Ontvlechting

**Vraag:**

Kunt u bevestigen welk deel van de huidige Citrix-applicaties daadwerkelijk naar SaaS wordt omgezet vóór 1 oktober 2026?

**Antwoord:**

De huidige situatie is beschreven in de bijlage 9.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Migratie & Ontvlechting

**Vraag:**

Hoeveel data binnen de huidige omgeving is gedeeld met andere DeSom-deelnemers, en welke data moet worden gescheiden?

**Antwoord:**

Er is naar verwachting slechts in beperkte mate sprake van gedeelde data met andere DeSom-deelnemers, maar de exacte omvang is op dit moment nog niet volledig vastgesteld. Dit wordt tijdens de inventarisatie met de gekozen migratietooling nauwkeurig bepaald.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bijlage 8, paragraaf Security

**Vraag:**

Bijlage 8, paragraaf Security

Kan WerkSaam aangeven welke securityrollen in-house blijven (zoals CISO en FG), en welke specifieke securitytaken worden belegd bij de opdrachtnemer om overlap of hiaten te voorkomen?

**Antwoord:**

De rollen CISO, FG, Privacy-Officer en AI-Compliance Officer blijven bij WerkSaam in huis. Welke specifieke securitytaken worden belegd bij de opdrachtnemer zal in overleg bepaald worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage 8, paragraaf Identity & Access

**Vraag:**

Welke partij beheert momenteel de koppeling tussen AFAS en Microsoft Entra ID, en staat WerkSaam toe dat de opdrachtnemer hiervoor een nieuwe oplossing of herinrichting voorstelt?

**Antwoord:**

Dit wordt nu door DeSom gedaan. Zie EIS 2.7, Er wordt verwacht dat de inschrijver nieuwe koppelingen binnen EntraID opzet en beheert, natuurlijk i. o.m. de applicatieleverancier. In het gegeven voorbeeld dus AFAS.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
Bijlage 8, paragraaf Applicatiebeheer

**Vraag:**

Wordt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het functioneel beheer van Microsoft 365-applicaties, of blijft deze rol (gedeeltelijk) intern bij WerkSaam?

**Antwoord:**

WerkSaam wil functioneel beheer uitvoeren maar door middel van self serviceprocessen. WerkSaam verwacht hierin mee denken en meewerken van inschrijver. Gebruikers ondersteuning van Office zal door WerkSaam zelf worden gedaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**  
Bijlage 8, paragraaf Netwerkbeheer

**Vraag:**

Op welk moment in de samenwerking wordt door WerkSaam besloten of het netwerkbeheer daadwerkelijk wordt overgedragen van SLTN aan de opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 25

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 10, paragraaf Rapportages

**Vraag:**

Kan WerkSaam specificeren welke KPI's verplicht moeten worden opgenomen in de maandrapportages, en in hoeverre ruimte bestaat om XLA- en DEX-indicatoren op te nemen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 23

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 9, paragraaf Applicaties

**Vraag:**

Zijn er applicaties die gebruikmaken van lokale agents of integraties (zoals printing, scanning of domotica) die specifieke aandacht vereisen tijdens migratie of herconfiguratie binnen de nieuwe Microsoft-tenant?

**Antwoord:**

Een beperkt aantal vaste werkplekken gebruikt specifieke lokaal

geïnstalleerde software, zoals scansoftware en benodigde drivers. De standaardwerkplekken maken uitsluitend gebruik van Office en SaaS-applicaties (zie bijlage 9). Daarnaast geldt dat een follow-me printstelsel onderdeel uitmaakt van de scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage 9, paragraaf Servers

**Vraag:**

Kan WerkSaam toelichten welke workloads de vijf Azure-native servers uitvoeren, en of deze in de toekomstige SOLL-architectuur behouden blijven of worden uitgefaseerd?

**Antwoord:**

Enkele Azure Native servers worden gebruikt door de repro van WerkSaam hierop zijn ftp-diensten geïnstalleerd om documenten aan te leveren. WerkSaam staat open voor advies bij de implementatie van gebruik Azure Native services mocht dit mogelijk zijn. Tevens is er 1 server nog voor toegangsautorisatie applicatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Verantwoordelijkheid

**Vraag:**

Kan WerkSaam bevestigen dat de opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid en performance van het netwerk zolang SLTN primair beheer voert?

**Antwoord:**

Ja, zolang SLTN het primaire netwerkbeheer uitvoert, is de opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en performance van het netwerk. De verantwoordelijkheid verschuift pas wanneer WerkSaam besluit het netwerkbeheer formeel over te dragen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Toegangs niveaus

**Vraag:**

Welke toegangs niveaus (read-only, configuratierechten, volledig beheer) worden aan de opdrachtnemer verstrekt met betrekking tot het netwerkbeheer?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 25

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Ketenmonitoring

**Vraag:**

Krijgt de opdrachtnemer toegang tot monitoring- en logginggegevens van SLTN, zodat incidentanalyse over de volledige keten kan worden uitgevoerd?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 25

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Overheidsnetwerken

**Vraag:**

Zijn er koppelingen met GGI, Rijksconnectiviteit of andere overheidsnetwerken waarvoor specifieke beveiligingseisen of certificeringen gelden?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Netwerk modernisering

**Vraag:**

Moet een advies voor netwerkmodernisering (zoals SD-WAN of cloud-managed Wi-Fi) vóór of pas ná de migratie worden opgeleverd?

**Antwoord:**

Het advies voor netwerkmodernisering kan na de migratie worden opgeleverd. Tijdens de transitie ligt de focus op een stabiele en veilige overdracht; een verdiepend moderniseringsadvies volgt daarna, zodat het gebaseerd is op de definitieve, ingerichte omgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 / Bijlage 8 – Demarcatie en samenwerking

**Vraag:**

Is de kennisoverdracht van SLTN richting de opdrachtnemer contractueel geborgd, inclusief volledige documentatie, configuratiebestanden en benodigde toegangsniveaus?

**Antwoord:**

Voor zover er van noodzakelijke kennisoverdracht sprake zal zijn, zal dit tijdens het inventarisatieproces met DeSom plaatsvinden. De wijze van kennisoverdracht vanuit SLTN is afhankelijk van de bestaande afspraken tussen SLTN en DeSom. Eventuele overdracht van documentatie, configuraties en toegangsrechten wordt binnen die contractuele kaders geregeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Netwerk en connectiviteit

**Vraag:**

Kan WerkSaam aangeven of het fysieke netwerk (switching, routing, Wi-Fi) volledig eigendom is van WerkSaam, of dat bepaalde onderdelen eigendom van SLTN zijn of in leaseconstructies vallen?

**Antwoord:**

De netwerkcomponenten zijn eigendom van DeSom. Er is inmiddels gesproken over de mogelijkheid dat WerkSaam deze componenten overneemt. De definitieve status wordt bevestigd in afstemming met DeSom en na de definitieve gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Netwerk en connectiviteit

**Vraag:**

Kan WerkSaam een overzicht verstrekken van merk, type, firmware en lifecycle-status van alle netwerkcomponenten, inclusief eventuele vervangings- of moderniseringsplannen vanuit SLTN?

**Antwoord:**

De huidige omgeving bestaat uit:

- 12 Dell N2048P-switches
- 32 Ruckus R300-access points
- 2 Fortinet 100F-firewalls

Zie tevens het antwoord op vraag 44.

Eventuele vervangings- of moderniseringsplannen worden, na definitieve gunning, vastgesteld in afstemming met WerkSaam en de opdrachtnemer, op basis van de definitieve demarcatie en de gewenste toekomstige netwerkarchitectuur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 7 – Netwerk en connectiviteit

**Vraag:**

Kan WerkSaam bevestigen dat het is toegestaan om het netwerkbeheer bij de start van de samenwerking bij SLTN te laten, waarbij de opdrachtnemer inzage krijgt in de volledige netwerkarchitectuur, een integraal

verbetervoorstel opstelt en het beheer – na instemming van WerkSaam – gefaseerd kan overnemen?

**Antwoord:**

Ja dit is een mogelijkheid, waarbij de inzage in het volledige netwerkarchitectuur als voorwaarde zal worden gesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 3 – Beheer en serviceorganisatie

**Vraag:**

Kan WerkSaam aangeven of de maandelijkse DEX-rapportage uitsluitend betrekking heeft op de dienstverlening van de opdrachtnemer, of ook op de bredere gebruikerservaring met de IT-middelen binnen WerkSaam?

**Antwoord:**

De Digital Employee Experience (DEX) rapportage is gebaseerd op de gebruikerservaring met de IT-Middelen binnen WerkSaam.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Bijlage 3, paragraaf 6 – Adoptie

**Vraag:**  
Kan WerkSaam toelichten hoeveel interne medewerkers beschikbaar zijn voor de train-de-trainer-aanpak, zodat de omvang van het adoptietraject kan worden afgestemd?

**Antwoord:**  
Voor de train-de-trainer-aanpak stelt WerkSaam ongeveer tien interne medewerkers beschikbaar. Hiermee kan de omvang van het adoptietraject door de inschrijver passend worden ingericht.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Bijlage 3, paragraaf 6 – Adoptie

**Vraag:**  
Moet het adoptieplan onderdeel zijn van de inschrijving, of wordt dit document na gunning gezamenlijk opgesteld?

**Antwoord:**  
Wij vernemen graag een visie en framework van een adoptie plan van de inschrijver. Hierin werken we dan graag samen naar een passend totaalplan.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
Bijlage 3, paragraaf 4 – Security

**Vraag:**

Kan WerkSaam bevestigen dat de jaarlijkse penetratietest en halfjaarlijkse kwetsbaarheidsscan alleen betrekking hebben op onderdelen die onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer vallen?

**Antwoord:**

Ja, de jaarlijkse pentest en halfjaarlijkse kwetsbaarheidsscan hebben primair betrekking op onderdelen die onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer vallen. Indien voor ketenaspecten (bijvoorbeeld koppeling met derde partijen) aanvullende tests nodig zijn, vindt dit plaats in afstemming met de betreffende partijen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Bijlage 3, paragraaf 3 / Bijlage 8 – Netwerkbeheer

**Vraag:**

Blijft de huidige netwerkbeheerder SLTN structureel betrokken in de beheerketen, of wordt het beheer op termijn geheel overgedragen aan de opdrachtnemer?

**Antwoord:**

De intentie is om het netwerkbeheer in toekomst geheel over te dragen aan de opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

Zijn er applicaties die momenteel authenticeren via Azure AD in de huidige tenant, en moeten deze worden omgezet naar de nieuwe tenant?

**Antwoord:**

Correct, zie EIS 2.7

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

Kan WerkSaam verduidelijken of Teams-chats en kanaalchats moeten worden gemigreerd, of dat alleen de Teams-structuren en bestanden worden meegenomen?

**Antwoord:**

Teams compleet inclusief teams chats en kanaal chats

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

Is er sprake van gedeelde mailboxen, gedelegeerde mailboxrechten of complexe rechtenstructuren die vooraf in kaart moeten worden gebracht door WerkSaam?

**Antwoord:**

Zie de bijlage 9. Er zijn gedeelde mailboxen binnen de huidige omgeving. Complexe of afwijkende rechtenstructuren worden vooralsnog niet verwacht. De definitieve inventarisatie hiervan vindt plaats tijdens de voorbereidende fase, zodat alle relevante mailboxrechten volledig en correct kunnen worden meegenomen in de migratie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.****Onderwerp:**

55 Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

Zijn er binnen WerkSaam specifieke blackout-periodes waarin geen migratieactiviteiten mogen worden uitgevoerd, bijvoorbeeld tijdens salarisverwerking of kwartaalrapportages?

**Antwoord:**

Specifieke blackout-periodes zijn op dit moment nog niet vastgesteld. Deze worden in overleg met de Inschrijver opgenomen in het migratieplan, zodat kritieke processen (zoals salarisverwerking of rapportages) niet worden verstoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

Zijn er businesskritische applicaties die via Teams of SharePoint lopen (zoals contractmanagement, verzuimprocessen of HR-workflows) die tijdens de migratie ononderbroken beschikbaar moeten blijven?

**Antwoord:**

Nee.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

Moeten Power Automate-flows, Power Apps, Power BI-rapportages en andere Power Platform-componenten worden meegenomen in de migratie, en is hiervan een overzicht beschikbaar?

**Antwoord:**

Ja, Power Automate-flows, Power Apps, Power BI-rapportages en overige Power Platform-componenten moeten worden meegenomen. De exacte omvang en welke componenten daadwerkelijk gemigreerd moeten worden, worden tijdens de inventarisatiefase vastgesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

Kan WerkSaam bevestigen dat de opdrachtnemer niet verantwoordelijk wordt gehouden voor bestaande datakwaliteit, maar uitsluitend voor een correcte migratie van de data die door WerkSaam wordt aangeleverd?

**Antwoord:**

Correct, de opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor een correcte en zorgvuldige migratie van de door WerkSaam aangeleverde data. De kwaliteit van de oorspronkelijke data zelf valt buiten de

verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Bijlage 3, paragraaf 2 – Migratie

**Vraag:**

De eis rondom het behouden van metadata is technisch afhankelijk van beschikbare tooling en kent beperkingen. Kan WerkSaam specificeren welke metadata minimaal behouden moet blijven, zoals rechten, versies, labels of kolommen?

**Antwoord:**

De minimale set aan te behouden metadata wordt vastgesteld tijdens de dataworkshop. Ons doel is om over te gaan zonder hinder voor onze gebruikers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Bijlage 2, paragraaf 18 – Geschillenbeslechting

**Vraag:**

Kan WerkSaam bevestigen dat partijen bij geschillen eerst mediation toepassen alvorens juridische stappen te ondernemen, en dat dit geen opschortende werking heeft op leveringen of betalingen?

**Antwoord:**

Het toepassen van mediation bij geschillen is reeds aangegeven in artikel 18.1 van Bijlage 2. Er kan wel sprake zijn van een opschortende werking hebben op betalingen, conform artikel 20.4 van de VNG Inkoopvoorwaarden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Bijlage 2, paragraaf 16 – Boetebeding en bonus

**Vraag:**

Is de boete van € 5.000 bij ketenaansprakelijkheid een vaste boete of een maximumbedrag, en hoe verhoudt dit zich tot de boeteregelingen zoals opgenomen in de GIBIT?

**Antwoord:**

De boete is een extra maatregel, naast de bepalingen in de GIBIT.

Dit betreft een vaste boete per gebeurtenis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**  
Bijlage 2, paragraaf 13 – Communicatie en informatievoorziening

**Vraag:**  
De frequentie van evaluatiemomenten is nog niet ingevuld. Verwacht WerkSaam dat de opdrachtnemer een voorstel doet voor de overlegstructuur en de frequentie?

**Antwoord:**  
Dit wordt in nader overleg met de gegunde partij bepaald.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Bijlage 2, paragraaf 11 – Exit-plan

**Vraag:**  
Kan WerkSaam bevestigen of het exitplan onderdeel moet zijn van de inschrijving, of dat dit document pas na gunning gezamenlijk wordt opgesteld conform de bepalingen in de GIBIT?

**Antwoord:**  
Het Exit-plan wordt gezamenlijk, na gunning, opgesteld conform de bepaling in de GIBIT.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**  
Bijlage 2, paragraaf 9 – Onderhoud en ondersteuning

**Vraag:**  
Kan WerkSaam toelichten of de bepaling dat updates en upgrades “zonder nadere vergoeding” worden uitgevoerd ook geldt voor majeure versie-upgrades waarbij nieuwe functionaliteiten of licentiekosten worden geïntroduceerd?

**Antwoord:**  
Majeure upgrades die onvermijdelijk zijn vanwege leveranciersbeleid vallen niet onder deze bepaling.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**  
Bijlage 2, paragraaf 8 – Acceptatie

**Vraag:**  
Kan WerkSaam bevestigen dat een ketentest alleen moet worden uitgevoerd wanneer er relevante koppelingen bestaan tussen systemen, en dat dit geen standaardonderdeel is van elke acceptatieprocedure?

**Antwoord:**  
Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Bijlage 2, paragraaf 7 en 8 – Implementatie en Acceptatie

**Vraag:**

Worden het implementatieplan en het testprotocol vóór de start van de uitvoering gezamenlijk vastgesteld met WerkSaam, en kan de opdrachtnemer hierbij gebruikmaken van eigen methodieken en templates?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Bijlage 2, paragraaf 6 – Voorwerp van de overeenkomst

**Vraag:**

Met de verplichting tot het leveren van een volledige beschrijving van datamodellen: bedoelt WerkSaam dat deze beschrijving eenmalig bij

oplevering moet worden aangeleverd, of dat dit gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek of structureel wordt verwacht?

**Antwoord:**

Datamodellen zijn niet van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Bijlage 2, paragraaf 5 – SROI

**Vraag:**

Kan WerkSaam bevestigen dat SROI-inspanningen ook buiten de regio of buiten de directe opdracht mogen worden ingevuld, bijvoorbeeld door maatschappelijke bijdragen of samenwerkingen elders?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

69

Bijlage 2, paragraaf 5 – SROI

**Vraag:**

Wordt de SROI-verplichting van 2% berekend over de totale omzet gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief indexaties en meerwerk, of alleen over het initieel overeengekomen beheerbedrag?

**Antwoord:**

Dit betreft de totale omzet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 4.3.3 – Beheer en serviceorganisatie

**Vraag:**

Kan WerkSaam aangeven of de maandelijkse rapportages moeten voldoen aan een vaste set KPI's (zoals opgenomen in de SLA), of dat er ruimte is om gezamenlijk indicatoren te bepalen, bijvoorbeeld binnen een XLA-/DEX-structuur?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 23.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 3, technische bekwaamheid: kwaliteit

**Vraag:**

Mag de opdrachtnemer de invulling van ISO 27002:2022 aantonen via de eigen Verklaring van Toepasselijkheid (SoA) die onderdeel is van de ISO 27001:2022-certificering?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 18.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.2.1 – Huidige situatie (Netwerk)

**Vraag:**

Kan WerkSaam toelichten of de huidige netwerkleverancier ook verantwoordelijk is voor GGI-connectiviteit en Azure ExpressRoute, en of deze integraties in de nieuwe situatie worden voortgezet, heringericht of mogelijk volledig worden losgekoppeld van de bestaande infrastructuur?

**Antwoord:**

GGI-connectiviteit is geregeld via Azure tenant van DeSom en zal opnieuw moeten worden ingericht in de nieuwe tenant. WerkSaam wordt graag geadviseerd over gebruik ExpressRoute of VPN om te connecten met Azure Resources.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.2.2 – Next-Gen werkplek (CoPilot)

**Vraag:**

Kan WerkSaam aangeven of van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze adviseert over CoPilot-licenties, deze configureert en tevens adoptiemanagement uitvoert, of dat licentiebeheer en adoptie buiten de scope van deze opdracht vallen?

**Antwoord:**

De inschrijver wordt geacht te adviseren over de inzet van Copilot, deze technisch te configureren en het adoptiemanagement te ondersteunen. Het licentiebeheer zelf valt buiten de scope van de opdracht; aanvullende Microsoft licenties worden door WerkSaam separaat geregeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.1 – Scope (Beheer en serviceorganisatie)

**Vraag:**

Verwacht WerkSaam dat het volledige beheer, inclusief tweede- en derdelijnsondersteuning, bij de opdrachtnemer komt te liggen, of blijft intern

een operationeel beheerteam actief dat een deel van de taken uitvoert?

**Antwoord:**

Wij verwijzen u hierbij graag naar Bijlage 8. WerkSaam zal zelf 1e lijn beheer uitvoeren, 2e en 3e lijn wordt geleverd door inschrijver.

Gezien de situatie dat een groot deel van de applicaties al SAAS is is het aantal 1e lijns meldingen beperkt en relatief eenvoudig van aard, minder dan 10 per dag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 5.3 – Beoordelingsprocedure

**Vraag:**

Kan WerkSaam toelichten of er na indiening van de inschrijving mogelijkheden zijn voor interactie, een toelichting of een presentatie voorafgaand aan de beoordeling en gunning?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet mogelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.6.2 – SROI

**Vraag:**

Mag de SROI-verplichting door de opdrachtnemer worden ingevuld in samenwerking met WerkSaam zelf, bijvoorbeeld door leerwerkplekken of participatieplekken binnen WerkSaam te realiseren, of moeten deze inspanningen uitsluitend via externe initiatieven plaatsvinden?

**Antwoord:**

Ja, de eerstgenoemde optie heeft de voorkeur voor WerkSaam.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, paragraaf 2.4 – Looptijd van de opdracht

**Vraag:**

Kan WerkSaam aangeven of de verlengingsoptie van viermaal één jaar uitsluitend aan WerkSaam is voorbehouden, of dat de opdrachtnemer daar eveneens zeggenschap over heeft, en kan WerkSaam bevestigen dat bij gebruik van deze optie alle voorwaarden ongewijzigd blijven?

**Antwoord:**

Dit is voorbehouden aan WerkSaam en de voorwaarden blijven ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2. Opdracht

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de inhoud of uitkomsten van de gesprekken met uw huidige netwerkleverancier geen invloed zullen hebben op de scope, eisen, prijscomponenten of beoordeling binnen deze aanbesteding, tenzij dergelijke wijzigingen volledig via een Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2. Opdracht

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat eventuele relevante informatie, inzichten of uitkomsten uit het overleg met uw huidige netwerkleverancier die betrekking hebben op het netwerk, de optionele netwerkscope of de technische /randvoorwaardelijke inrichting daarvan, volledig en integraal via een Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers worden gedeeld?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2. Opdracht

**Vraag:**

"Kunt u aangeven welke maatregelen WerkSaam heeft getroffen om te voorkomen dat de lopende gesprekken met SLTN over het continueren van het netwerkbeheer leiden tot (de schijn van) een ongelijke informatiepositie voor andere inschrijvers, in lijn met Europese jurisprudentie waarin wordt vereist dat alle inschrijvers toegang hebben tot dezelfde relevante informatie?"

Wij stellen deze vraag om te voorkomen dat inschrijvers een inschrijving doen op basis van mogelijk verschillende informatieposities."

**Antwoord:**

Er wordt geen enkele informatie met SLTN gedeeld die betrekking heeft op deze aanbesteding. Dit geldt zowel voor mondelinge als schriftelijke informatie. Alle aanbestedingsrelevante communicatie verloopt uitsluitend en volledig via TenderNed, zodat iedere inschrijver exact over dezelfde informatie beschikt. Hiermee borgt WerkSaam strikt de beginselen van gelijke behandeling en transparantie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad 2. Opdracht

**Vraag:**

"In Hoofdstuk 2 van de Inschrijfleidraad staat dat WerkSaam momenteel gesprekken voert met de huidige netwerkleverancier (SLTN) over het mogelijk continueren van de bestaande netwerkvoorzieningen, terwijl deze voorzieningen gelijktijdig als optionele scope onderdeel zijn van deze aanbesteding. Om deze reden is het aannemelijk om te denken dat SLTN, gezien de bestaande relatie, ook voornemens is om in te schrijven op deze aanbesteding.

Kunt u bevestigen dat SLTN tijdens deze aanbestedingsprocedure geen informatie ontvangt – mondeling of schriftelijk – die niet gelijktijdig en via TenderNed wordt gedeeld met alle inschrijvers, conform de beginselen van gelijke behandeling (art. 1.8 Aw) en transparantie (art. 1.9 Aw)?  
Kunt u tevens toelichten op welke wijze WerkSaam dit concreet borgt?"

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 80.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad 2. Opdracht

**Vraag:**

U heeft als doelstelling opgenomen dat op 17 augustus 2026 de nieuwe eigen werkomgeving gebruikt wordt terwijl de huidige shared serviceomgeving eindigt op 1 oktober 2026. Waarom kiest u specifiek voor deze datum en bijvoorbeeld niet voor 1 september 2026?

**Antwoord:**

De precieze datum wordt in overleg met de leverancier vastgesteld. De totale migratie inclusief cut-over moet minimaal enige weken voorafgaand aan 1 okt zijn uitgevoerd. De omgeving bij DeSom moet immers ook geschoond worden. Het is wellicht onwenselijk om de migratie tijdens de zomervakantie uit te voeren. In onze regio eindigt de zomervakantie op 16 augustus.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Controlelijst

**Vraag:**

Het overzicht met documenten die bij inschrijving ingediend moeten worden is niet compleet, hierop staan alleen het UEA en het prijzenformulier vermeld. Kunt u Bijlage 4 zo aanpassen dat inschrijvers beschikken over een volledige controlelijst voor inschrijving?

**Antwoord:**

Bijlage 4 is aangepast en toegevoegd bij Documenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad Subgunningscriterium 4.3.3 Subgunningscriteria

**Vraag:**

Om de 7 verschillende kwaliteitscriteria uit te werken krijgen wij in totaal 25 pagina's A4, wat erop duidt dat u één document voor de beantwoording van alle kwaliteitsonderdelen verwacht. Gegadigde merkt op dat alle criteria afzonderlijk beantwoord dienen te worden in TenderNed. Verwacht u dat wij de kwaliteitscriteria in één document aanleveren bij de inschrijving, of in 7 separate documenten?

**Antwoord:**

Hier is de inschrijver vrij in.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad Subgunningscriterium 4.3 Subgunningscriteria

**Vraag:**

Wanneer u de beantwoording van de 7 kwaliteitscriteria in één document wenst te ontvangen, mogen wij de 25 pagina's A4 dan lezen exclusief titelblad en inhoudsopgave?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.2.1 Huidige situatie (IST)

**Vraag:**

Hoe schat u het huidige kennisniveau van uw medewerkers bij het gebruik van AI in en welke doelstellingen heeft u m.b.t. het vergroten van dit kennisniveau?

**Antwoord:**

Een belangrijk deel van de organisatie – 25 personen – heeft een uitgebreide cursus AI-geletterdheid gehad, zodat we kunnen beslissen in welke processen we AI kunnen inzetten.

WerkSaam past AI al toe in ons dienstverleningsproces. In samenwerking met een leverancier is een SaaS-toepassing ontwikkeld en in gebruik genomen.

We hebben de ambitie om na de migratie Copilot ook te gaan gebruiken in onze kantooromgeving. Een tiental medewerkers beschikt over een Copilot licentie en hebben daar ook een training in gehad.

We verwachten van de inschrijver dat zij na de migratie met ons meedenkt in hoe we per persona het gebruik van O365 kunnen verbeteren en hoe Copilot daar een rol in kan spelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.2.1 Huidige situatie (IST)

**Vraag:**

Bij welke processen gebruikt u in de huidige situatie al AI-toepassingen? Zijn er daarnaast ook processen waar u nu nog geen AI gebruikt, maar wel juist voor deze processen kansen ziet en deze ook minimaal wil benutten in de SOLL-situatie?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 86.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 3.2.3

**Vraag:**

Aanbestedende dienst vraagt van leverancier gecertificeerd te zijn voor ISO 27002. ISO 27002 betreft het ondersteunende normenkader voor het ISO 27001 certificaat, maar is op zichzelf geen certificeerbare norm. Door ISO 27001:2022 gecertificeerd te zijn, tonen inschrijvers dus automatisch aan invulling te geven aan de maatregelen uit ISO 27002:2022. Wij verzoeken u de eis omtrent technische bekwaamheid bij 3.2.3 te herformuleren naar: "Leverancier is gecertificeerd voor ISO27001:2022 volgens het normenkader ISO 27002:2022." Als bewijsstuk hiervoor wordt vervolgens alleen het Certificaat ISO 27001:2022 gevraagd.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 18.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 3.2.2. Technische bekwaamheid: referenties

**Vraag:**

In uw toelichting onder het kopje "Bewijsstukken" lijkt sprake te zijn van een verschrijving. Zo vraagt u om "onderstaande kerncompetenties" te beschrijven in drie referentieprojecten, terwijl de kerncompetenties in de alinea erboven worden beschreven. Daarnaast hanteert u twee kerncompetenties, maar vraagt u vervolgens om deze in drie referentieprojecten te beschrijven, waarbij één referentieopdracht voor meerdere kerncompetenties gebruikt mag worden. Kunt u bevestigen dat u beschrijvingen over één, maximaal twee referentieopdrachten verwacht waarmee de invulling Kerncompetentie 1 en Kerncompetentie 2 wordt beschreven?

**Antwoord:**

In totaal dienen drie referentieprojecten ingediend te worden, waarbij invulling wordt gegeven aan de twee vermeldde kerncompetenties.

Dit betekent dat het bijvoorbeeld mogelijk is om één referentie voor kerncompetentie 1 en twee referenties voor kerncompetentie 2 aan te leveren.

Combinaties worden ook geaccepteerd:

Als voorbeeld: twee referenties voor kerncompetentie 1 & 2 en één referentie aan te leveren voor kerncompetentie 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad 3.2.2. Technische bekwaamheid: referenties

**Vraag:**

Is de interpretatie van gegadigde juist dat het referentieformulier niet bij de inschrijving ingediend hoeft te worden?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
91

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad 2.6.1. Inkoopvoorwaarden, VNG Model Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 16 & GIBIT 2023 Artikel 16

**Vraag:**

Aanbestedende dienst schrijft dat in het geval van tegenstrijdigheden tussen de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden en de GIBIT, de GIBIT prevaleert voor zover het IT-aspecten betreft. Artikel 16 van beide voorwaarden gaat over de aansprakelijkheid en de hoogte van de bedragen die hierbij van toepassing zijn. De GIBIT gaat hierbij uit van een aansprakelijkheid van € 1.250.000,- per gebeurtenis. De VNG Algemene inkoopvoorwaarden hanteren een staffel waarbij de contractwaarde leidend is. Gezien de maximale looptijd van 8 jaar ligt het in de lijn der verwachtingen dat de totale waarde van het contract meer dan € 500.000,- wordt, waardoor de aansprakelijkheid per gebeurtenis op € 3.000.000,- ligt. De hoogte van het bedrag zoals bepaald is in de GIBIT, is afgestemd op de aard van de (IT-) opdrachten. Wij verzoeken u dan ook om Artikel 16 uit de GIBIT van

toepassing te verklaren op deze opdracht. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 1.1 Planning

**Vraag:**

"Aanbestedende dienst vraagt inschrijvers om een relatief groot aantal gunningscriteria (7) in maximaal 25 pagina's uit te werken. Dit betekent dat het van de beoordelingscommissie veel tijd en inspanningen vergt om de inschrijvingen zorgvuldig te beoordelen en een goed onderbouwde beslissing aan inschrijvers te kunnen terugkoppelen. In uw planning geeft u echter aan de gunningsbeslissing al 3 dagen na ontvangst van alle inschrijvingen te verstrekken. Op basis van de vaak veel langere beoordelingsfasen die wij bij andere aanbestedingen zien, achten wij dit niet realistisch.

Wij begrijpen dat de ingangsdatum van 1 februari 2026 van het nieuwe contract een belangrijke doelstelling is voor aanbestedende dienst. Wij adviseren u echter nadrukkelijk om minimaal 10 werkdagen de tijd te nemen voor de beoordeling van meerdere inschrijvingen met deze omvang, zodat aan inschrijvers ook gegarandeerd kan worden dat de beoordelingsprocedure ook zorgvuldig plaatsvindt. De langere stand-still termijn van 38 kalenderdagen, die wettelijk maar 20 kalenderdagen hoeft te zijn, biedt dan alsnog de ruimte om het vervolg van de aanbestedingsprocedure met goed gevolg af te leggen en 1 februari als ingangsdatum van het nieuwe contract te realiseren.

Indien u niet bereid bent om dit advies over te nemen en voornemens blijft om de beoordeling in zeer korte tijd te realiseren, verzoeken wij u om toe te lichten hoe aanbestedende dienst een zorgvuldige beoordelingsprocedure en inhoudelijke terugkoppeling hierover garandeert aan de inschrijvers op deze

aanbesteding. "

**Antwoord:**

Zie het antwoord vraag 1.

De aanbestedende dienst beschikt over voldoende tijd om de inschrijvingen binnen de geplande periode zorgvuldig te beoordelen. De beoordelingscommissie is vooraf geïnstrueerd, en de planning is zo ingericht dat zowel de inhoudelijke beoordeling als de terugkoppeling op een zorgvuldige en volledige wijze kunnen worden uitgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.4

**Vraag:**

u schrijft: "De overeenkomst loopt van rechtswege af als:

- de looptijd is verstreken en de overeenkomst niet voor het moment van het verstrijken van de looptijd wordt verlengd of;
- de begrote waarde wordt bereikt."

Voor de helderheid, de 2.2M kan ook eerder worden bereikt (zeg 4 jaar)?"

**Antwoord:**

Correct. Zie tevens antwoord vraag 12.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.3.

**Vraag:**

Inschrijver interpreteert dat het plafond over 8 jaren (maximale looptijd) maximaal € 2.200.000 mag bedragen. Inschrijver heeft een aan de hand van een conceptberekening vastgesteld dat dit plafond niet haalbaar blijkt aan de hand van het programma van eisen en benoemde kavels. Is Opdrachtgever bereid dit plafond te verhogen naar €3.500.000?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 12.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.2.1

**Vraag:**

Zijn de frontend applicaties zoals 7ZIP, Notepad++, Acrobat etc. etc. opgenomen in Intune als uit te rollen applicaties bij medewerkers?

**Antwoord:**

De applicaties worden door DeSom op hun eigenwijze aangeboden. Graag horen we van de inschrijver hoe ze in de SOLL worden aangeboden.

Dit is onderdeel van subgunningscriteria 4.3.2. Verwacht wordt dat hierop

invulling wordt gegeven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.2.1

**Vraag:**

U schrijft; Naast de laptop beschikt een gebruiker tevens over een MDM-beheerde mobiele telefoon.

Wordt er ook aanvullende oplossingen ingezet voor mobiele apparaten zoals Samsung Knox?"

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 5.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.2.1

**Vraag:**

Mocht de applicatieomgeving bij aanvang nog niet volledig SaaS geschikt zijn doet inschrijver de aanname dat een centrale werkplek inrichting en beheer hiervan alsook licentiekosten buiten de scope van de opdracht valt. Is deze aanname correct?

**Antwoord:**

Zie hiervoor 4.3.3 punt 6. Werkzaam verwacht een moderne next-gen werkplek.

Mocht u over gaan tot het aanbieden van centrale oplossingen die niet binnen de Microsoft licenties of Azure kosten vallen zullen deze in de inschrijving meegenomen moeten worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad 2.2.1

**Vraag:**

Mag inschrijver aannemen dat bij aanvang alle applicaties via SaaS worden afgenomen en een centraal werkplekconcept zoals Citrix niet meer nodig is?

**Antwoord:**

Nee er zullen lokale KA applicaties (zie bijlage 9) zijn. Volgens ons zou daarbij Citrix niet nodig moeten zijn in een Next-Gen Werkplek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
99

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad 2.3

**Vraag:**  
Voor de helderheid, is het genoemde bedrag van 2.2 miljoen euro over 8 jaren?

**Antwoord:**  
Correct. Zie tevens antwoord vraag 12.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
100

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad 2.2.1

**Vraag:**  
In de huidige situatie werken de WerkSaam gebruikers vanaf een (Intune) beheerde laptop op de gemeenschappelijke DeSom tenant. Zijn deze devices ook uitgerold met Autopilot?"

**Antwoord:**  
Nee.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Bijlage 9 Netwerk / PVE Netwerk en connectiviteit 4

**Vraag:**

U geeft aan een verbinding met GGI te hebben. Kunt u aangeven waarvoor u deze verbinding gebruikt?

**Antwoord:**

Zie bijlage 9. Er zijn applicaties die alleen maar bereikt kunnen worden via GGI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

Bijlage 9 Netwerk

**Vraag:**

U geeft aan een Wifi SSID "Domotica" te gebruiken, kunt u aangeven hoeveel devices met dit netwerk verbonden zijn en wat hun functie is?

**Antwoord:**

Het betreft domotica-apparatuur, zoals informatie-TV's en temperatuursensoren. Er zijn momenteel 14 bekabelde domotica-aansluitingen en 3 apparaten die via een speciaal WiFi-SSID zijn verbonden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

103

**Onderwerp:**

0\_Inschrijfleidraad 4.3 Subgunningscriteria

**Vraag:**

U geeft aan dat de schriftelijke toelichting maximaal 25 pagina's mag zijn over het totaal van de subgunningscriteria. Om een duidelijke en gestructureerde aanbieding te kunnen indienen en om ervoor te zorgen dat elk subgunningscriterium volledig en adequaat wordt behandeld, vragen wij u of het mogelijk is om een maximumaantal pagina's per subgunningscriterium te hanteren. Dit zou het voor ons en mogelijk andere inschrijvers duidelijker maken hoeveel ruimte er voor elk criterium beschikbaar is en bijdragen aan een evenwichtige beoordeling. Ons voorstel:

SG1: 5 pagina's

SG2: 7 pagina's

SG3: 7 pagina's

SG4: 5 pagina's

SG5: 5 pagina's

SG6: 5 pagina's

SG7: 5 pagina's

**Antwoord:**

Niet akkoord. De aanbestedende dienst schrijft geen maximum per subgunningscriterium voor.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

104

**Onderwerp:**

0\_Inschrijfleidraad 1.1 Planning

**Vraag:**

Tussen de laatste NVI en de inschrijftermijn zitten slechts 5 volledige werkdagen. Korter dan 6 werkdagen wordt over het algemeen gezien als inschrijfbelemmering. Daarnaast vinden wij de inschrijftermijn erg kort gepland. Om een zorgvuldig en compleet voorstel te kunnen indienen, verzoeken wij u vriendelijk om de uiterste inschrijfdatum met aantal dagen te verlengen naar 19 december 2025. Dit geeft alle inschrijvers de gelegenheid om de gewijzigde informatie adequaat te verwerken en een kwalitatieve aanbieding te doen.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 1.

**Fase:**

Inschrijfphase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

105

**Onderwerp:**

0\_Inschrijfleidraad 3.2.3 technische bekwaamheid kwaliteit

**Vraag:**

U vraagt om een geldig certificaat van 27002:2022, die bestaat niet, want dit is een richtlijn. Wij beschikken over een ISO27001 certificering. ISO27002 is een verdieping / detaillering van dit certificaat in de vorm van een toepasselijkheidsverklaring. Accepteert u deze toepasselijkheidsverklaring als bewijsmiddel voor het voldoen aan ISO27002

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 18.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

106

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Moet presence uit Microsoft Teams ook zichtbaar zijn in de gewenste KCC applicatie?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 27.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

107

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Dient de inschrijver ook randapparatuur (headsets, Microsoft Teams-telefoons, vergaderapparatuur) te leveren?

**Antwoord:**

Nee, hardware valt buiten de scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

108

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Dient de telefonie oplossing ook ondersteuning te bieden voor analoge of niet Microsoft Teams apparaten (bijvoorbeeld SIP deurintercoms)?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

109

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Is gespreksopname gewenst, en zo ja, met welke bewaartermijn voor opnames?

**Antwoord:**

Ja, 1 werkdag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

110

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Adoptie en training: wordt er specifieke training verwacht voor Microsoft Teams telefonie gebruikers, KCC medewerkers, supervisors en beheerders?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

U noemt piketgroepen met vaste bereikbaarheid. Moeten deze ook buiten Microsoft Teams bereikbaar blijven (mobiel of extern)?

**Antwoord:**

Wij kunnen uw vraag niet terugvinden in het PvE.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Verwacht WerkSaam integratie van contactcenter met AFAS of andere kernapplicaties voor klantdossierinzage?

**Antwoord:**

Nee.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

113

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Zijn naast telefonie ook andere kanalen (chat, e-mail, WhatsApp) onderdeel van de gewenste oplossing?

**Antwoord:**

Zie antwoord bij vraag 27.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Welke contactcenterfunctionaliteiten verwacht WerkSaam minimaal (zoals aantal wachtrijen, IVR, wallboard, rapportage)?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 27.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**  
115

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**  
Worden er eventuele bestaande nummerblokken (088-, 0229-) volledig geporteerd? Kunt u het aantal nummers bevestigen?

**Antwoord:**  
Portatie is mogelijk. Er zijn 2 nummers in gebruik (0229 25 8758 en 0229 58 8258), en 3 nummerblokken:

02292587xx  
02295880xx  
02295881xx

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
116

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**  
Dient de inschrijver zelf SIP trunks te leveren ?

**Antwoord:**  
Nee.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
117

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**  
Zijn de benodigde KCC werkplekken op basis van named users of concurrent (gelijktijdig gebruik)?

**Antwoord:**  
Het betreft maximaal vijf gelijktijdige gebruikers voor de KCC-werkplekken.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
118

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**  
Kunt u aangeven hoeveel telefonie gebruikers (vast en mobiel), telefoon nummers en KCC werkplekken initieel benodigd zijn?

**Antwoord:**  
Dit betreft 300 medewerkers met een mobiel waaraan ook een vaste nummer gekoppeld is. In subgunningscriteria 4.3.6 wordt verzocht invulling te geven aan de inrichting van telefonie.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Voorziet de opdrachtgever in de benodigde licenties voor Microsoft Teams Phone? Zoals bijvoorbeeld Microsoft365 E5.

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Telefonie en communicatie 5

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat Microsoft Teams Phone het primaire telefonieplatform wordt en dat er geen hybride PBX-omgeving is gewenst?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Migratie en ontvlechting; 2

**Vraag:**

U geeft aan de migratie zoveel mogelijk automatisch en zonder downtime dient te verlopen. Echter, als migratie door de huidige vervlechting niet mogelijk is er en een nieuwe inrichting van de servers nodig is, verwachten wij niet niet dat een automatische migratie mogelijk is. Dat u deze eis stelt, is er soms al een vooronderzoek geweest die aantoont dat de migratie daadwerkelijk automatisch uitgevoerd kan worden?

**Antwoord:**

Werkzaam heeft 5 Azure native servers wij zien geen bijzonderheden aan deze servers dat ze niet over kunnen naar een nieuwe tenant. Daarbij is er ook niet gezegd dat dit zonder downtime moet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; Migratie en ontvlechting; 7

**Vraag:**

Inschrijver dient de Microsoft producten te ontvlechten van de huidige

tenant en een nieuwe in te richten. Hoe zit het met de SaaS applicaties? Hoeven wij inderdaad alleen de gebruikers opnieuw aan te melden en is er verder geen migratie nodig?

**Antwoord:**

Eis 2.7 geeft aan dat er een nieuwe koppeling moet worden opgezet naar SAAS-Applicaties in EntraID. Er wordt niet verwacht dat de inschrijver binnen de SAAS-applicatie gebruikers beheert of koppelt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perce len:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

123

**Onderwerp:**

Bijlage 9 Hardware en software. Servers en applicaties

**Vraag:**

U geeft aan 5 servers in Azure te gebruiken. In de applicatielijst staat echter geen enkele applicatie die een Azure server gebruikt. Waar worden de 5 servers in Azure voor gebruikt en wat is het belang hiervan in de door u genoemde gradaties?

**Antwoord:**

De Azure Native servers worden gebruikt door de drukkerij dienst van Werksaam hierop zijn ftp-diensten geïnstalleerd om documenten aan te leveren. Werksaam staat open voor advies van gebruik Azure Native services mocht dit mogelijk zijn. Er is ook nog 1 server voor toegangsregistratie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
124

**Onderwerp:**  
Bijlage 9 Hardware en software. Netwerk. Externe verbindingen

**Vraag:**

U geeft aan Express routes naar toeleveranciers te gebruiken. Wij zien graag dat u deze Express routes nader specificeert. Wat voor verbindingen zijn dit (VPN, fysieke verbindingen, Azure Express Route met Microsoft of anders?) en met welke leveranciers. Graag capaciteit en aantallen vermelden alstublieft.

**Antwoord:**

Het doel van WerkSaam is dat vanaf de laptop contact kan worden gemaakt met applicaties die alleen beschikbaar zijn via GGI-netwerk. Dit moet vanaf de laptop vanuit iedere locatie kunnen worden gedaan. Wij worden graag geadviseerd of we hiervoor een VPN, Express Route, Always-on VPN of andere zaken het beste kunnen gebruiken. Zie subgunning 4.3.3.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
125

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programma van Eisen; 4. Security en compliance.3

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke IBD-meldingen worden bedoeld?

**Antwoord:**

De meldingen die conform de richtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) aan gemeenten en overige

overheidsinstellingen worden gedaan bij (vermoede) beveiligingsincidenten. Dit betreft in ieder geval signaleringen van ernstige kwetsbaarheden, mogelijke datalekken, ransomware-incidenten en andere gebeurtenissen die impact kunnen hebben op de continuïteit of de beveiliging van gemeentelijke informatiesystemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

126

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; 4. Beheer en serviceorganisatie 11.

**Vraag:**

U geeft aan dat de Inschrijver on- en offboarding aan AFAS dient te leveren. Hoe bedoelt u dit? Is AFAS het HRM systeem, wat de bron is voor gebruikersmutaties en dat deze Active Directory en/of Entra ID dient te voeden?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.****Onderwerp:**

127 Bijlage 3 Programma van Eisen; 4. Security en compliance.3

**Vraag:**

Kan WerkSaam aangeven Waarom is een SOC optioneel is en wie de analyse uitvoert op de informatie uit het SIEM indien er geen SOC wordt afgenomen?

**Antwoord:**

WerkSaam wil later bepalen of de kosten voor een SOC passen binnen budget. De CISO van WerkSaam wil toegang hebben tot de data uit de SIEM. Zie ook antwoord bij vraag 173.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

128

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; 4. Security en compliance.3

**Vraag:**

Kunt u aangeven of de bewaartermijn voor standaard logging van 6 maanden voldoende is?

**Antwoord:**

Ja, 6 maanden is het minimale vereiste vanuit security & compliance. Voor hoog-risico-logtypen kan een langere bewaartermijn worden voorgesteld, mits dit proportioneel en privacy-conform is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
129

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad hoofdstuk 2 en 2.4

**Vraag:**

In de inschrijfleidraad hoofdstuk 2 staat "Het doel is om per 17 augustus 2026 de nieuwe, eigen werkomgeving te gebruiken." en vervolgens in hoofdstuk 2.4 "De looptijd van de Opdracht is vier jaar. De geplande ingangsdatum is 1 februari 2026.". Dit wekt de suggestie dat de ingangsdatum van de overeenkomst 1 februari is. Terwijl 1 februari tot 17 augustus de beoogde implementatieperiode is. Kan worden gesteld dat 17 augustus de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is?

**Antwoord:**

De beoogde ingangsdatum voor de beheersituatie is 17 augustus 2026. Vanaf deze datum zal de genoemde looptijd ingaan.  
De ingangsdatum van de implementatie is 1 februari 2026.

Artikel 3 in de overeenkomst zal als volgt aangepast worden.

1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 februari 2026.

De ingangsdatum van de onderhoudsfase is vastgesteld op 17 augustus 2026.

2. De Overeenkomst loopt af op 17 augustus 2030.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
130

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programma van Eisen; 3. Beheer en serviceorganisatie 7.

**Vraag:**

U geeft aan dat de back-ups maandelijks worden getest. Verwacht u dat van ieder systeem een restore als test wordt uitgevoerd? Of is een steekproef van een restore van een bepaalde categorie voldoende?

**Antwoord:**

Wij verwachten niet dat maandelijks van ieder systeem een restore wordt getest. Een risicogebaseerde steekproef per maand, waarin verschillende categorieën systemen (bijv. werkplekken, M365-data, kritische servers) worden getest, is voldoende, zolang in de looptijd alle kritieke onderdelen periodiek aan bod komen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

131

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen; 1. Algemeen. 4

**Vraag:**

Wat verstaat u onder lifecycle-management van gebruikers?

**Antwoord:**

On/Off boarding en doorstroom, wijzigingen in bijvoorbeeld functie, rol of afdeling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
132

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programma van Eisen; 1. Algemeen. 5

**Vraag:**

U geeft aan dat de Inschrijver een Microsoft- en cloud-first strategie dient te hanteren. Inschrijver is van mening dat er producten van derden zijn die beter bij de oplossing passen dan een Microsoft-product. Dient Inschrijver al bij de inschrijving te motiveren waarom niet voor het Microsoft-product wordt gekozen, maar voor het product van derden?

**Antwoord:**

Ja, houd rekening mee dat alleen Microsoft licenties en Azure kosten out-of-scope zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
133

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad 2.3 en 2.4

**Vraag:**

In paragraaf 2.3 wordt een begrote waarde van € 2.200.000 genoemd, waarbij wordt aangegeven dat dit een raming betreft en dat hieraan geen rechten kunnen worden ontleend. In paragraaf 2.4 staat echter dat de overeenkomst van rechtswege eindigt zodra de “begrote waarde” wordt bereikt. Hierdoor lijkt de raming feitelijk als maximale contractwaarde te functioneren en niet als begrote waarde.

Om duidelijk onderscheid te maken tussen de raming (begrote waarde) enerzijds en de maximale contractwaarde anderzijds, verzoeken wij u te bevestigen dat:

- De begrote waarde van € 2.200.000 een inschatting is van het te verwachten volume gedurende de looptijd.
- De maximale contractwaarde separaat wordt vastgesteld en niet gelijk is aan de raming.

Ter bevordering van voorspelbaarheid en uitvoerbaarheid stellen wij voor om de maximale contractwaarde expliciet vast te stellen op bijvoorbeeld € 3.500.000 voor de volledige (eventueel verlengde) looptijd van de overeenkomst van 8 jaar. Kunt u aangeven of WerkSaam dit voorstel kan overnemen of anderszins de maximale waarde van de overeenkomst kan specificeren?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 12.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

134

**Onderwerp:**

Bijlage 8 p. 6 paragraaf 4

**Vraag:**

In bijlage 8 is op pagina 6 een blok met 'Specials' te zien (in scope inschrijver). Wij konden deze term alleen terugvinden in bijlage 9 als "10 miniPC's van recent model". Kunt u bevestigen dat hiermee de 'Specials' compleet beschreven is? Zo nee, kunt u hierover nadere uitleg geven?

**Antwoord:**

Met 'Specials' worden de 10 miniPC's van recent model bedoeld, evenals eventueel andere specifieke apparatuur zoals informatie-TV's. Een definitieve lijst wordt bij gunning vastgesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

135

**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad p. 4 paragraaf 1.1 Deadline uiterste inleverdatum

**Vraag:**

De planning van de aanbesteding is erg krap. Na de laatste vragenronde is er zeer beperkt tijd om een kwalitatief antwoord op elk deelgebied te formuleren, juist in de drukste periode van het jaar voor veel (pre)sales collega's. Een goede en zorgvuldige beantwoording lijkt ons óók in het belang van Werksaam, daarom vragen we u om de uiterste inleverdatum tot 15 januari uit te stellen. De deadline voor transitie hoeft daar in onze ogen niet onder te leiden.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

136

**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad p. 9 paragraaf 2.1 Licenties

**Vraag:**

Licenties vallen buiten de scope van deze opdracht. Wel is het gebruik van Microsoft 365 bepalend voor de beschikbare functionaliteiten in de inrichting. Kunt u aangeven welke Microsoft 365-licenties en aantallen

Werksaam wil toepassen in de nieuwe omgeving?

**Antwoord:**

Indien aanvullende Microsoft-functionaliteit licenties vereist, verzorgt WerkSaam deze zelf. De exacte licentieopzet voor de nieuwe omgeving wordt na gunning vastgesteld in afstemming met de inschrijver.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

137

**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad p. 11 paragraaf 2.2.1

**Vraag:**

Ter verduidelijking: kunt u beschrijven welke handelingen een medewerker doorgaans uitvoert bij het in gebruik nemen van een mobiel device?

**Antwoord:**

Nee, en dit lijkt ons niet relevant voor de SOLL.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

138                      Inschrijvingsleidraad p. 12 paragraaf 2.2.2 Beheer mobiele devices

**Vraag:**

De termen MDM en MAM worden door de opdrachtgever door elkaar gebruikt. Voor de mobiele devices (Samsung en iPhones): worden deze beheerd via Mobile Device Management (MDM) of via Mobile Application Management (MAM)?

**Antwoord:**

Zie eis 2.4. Er zal gezamenlijk in workshops een beleid worden vast gesteld over MDM of MAM gebruik op devices.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

139

**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad p. 18 paragraaf 3.2.2. Referenties

**Vraag:**

Kunt u bevestigen of met 'onderstaande kerncompetenties' in paragraaf 3.2.2 eigenlijk 'bovenstaande kerncompetenties' wordt bedoeld?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 89.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
140

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad p. 19 paragraaf 3.2.3. ISO27002:2022

**Vraag:**  
Kunt u bevestigen dat de ISO eis uit 3.2.3 voor ISO 27002:2022 wordt afgedekt door het certificaat van 27001:2022? Er is namelijk geen apart certificaat te behalen voor 27002:2022

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 18.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
141

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad p. 23 paragraaf 4.3.3. Bronsysteem

**Vraag:**  
Wat is het bronsysteem waarin de te migreren data zich bevindt?

**Antwoord:**  
Microsoft Azure / Sharepoint / Teams / Onedrive data

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
142

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad p. 23 paragraaf 4.3.3. Data meenemen

**Vraag:**  
Welke metadata vindt u het meest belangrijk om mee te nemen bij de migratie?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 59.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
143

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad p. 23 paragraaf 4.3.3. Versiegeschiedenis

**Vraag:**  
Hoe ver moet de versiegeschiedenis worden meegenomen?

**Antwoord:**  
Dit bepalen we bij het opstellen van het ontvlechting/migratieplan.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
144

**Onderwerp:**  
PvE p. 2 paragraaf 2.2. Minimale downtime

**Vraag:**  
Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder ‘minimale downtime’?

**Antwoord:**  
De exacte invulling van ‘minimale downtime’ wordt in het migratieplan gezamenlijk vastgesteld. WerkSaam wil de onderbreking van dienstverlening zoveel mogelijk beperken en verwacht van de inschrijver een migratiestrategie die downtime tot het strikt noodzakelijke minimum terugbrengt.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
145

**Onderwerp:**  
PvE p. 2 paragraaf 2.2 Behouden metadata

**Vraag:**  
Welke metadata wilt u behouden?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 59.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

PvE p. 2 paragraaf 2.2 Doel behouden metadata

**Vraag:**

Met welk doel wilt u deze metadata behouden?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 59.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

147

**Onderwerp:**

PvE p. 2 paragraaf 2.3 Overnemen

**Vraag:**

Bedoelt u met ‘overnemen’ dat het huidige back-up- en recovery-systeem ongewijzigd (‘as-is’) wordt overgenomen?

**Antwoord:**

Nee het backup en recovery systeem is van DeSom. Er zal een nieuwe backup en recovery omgeving aangemaakt moeten worden. Zie wel 4.3.3 van Inschrijfleidraad dat we advies vragen over overnemen van bestaande

data.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

148

**Onderwerp:**

PvE p. 2 paragraaf 2.3 Data van Werksaam

**Vraag:**

Bevat het huidige retentie-, back-up- en recovery-systeem uitsluitend data van Werksaam?

**Antwoord:**

Het huidige retentie-, back-up- en recovery-systeem bevat data van alle DeSom-deelnemers. Tijdens de ontvlechting moet worden onderzocht óf en op welke wijze de voor WerkSaam relevante data kan worden overgezet dan wel hergebruikt binnen de nieuwe omgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

149

**Onderwerp:**

PvE p. 2 paragraaf 2.3 Beschrijving systemen

**Vraag:**

Kunt u de retentie-, back-up- en recovery-systemen die conform beleid moeten worden overgenomen, specifiek beschrijven?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 9.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

150

**Onderwerp:**

PvE p. 2 paragraaf 2.8 Prive Data

**Vraag:**

Wat verstaat u onder privé data?

**Antwoord:**

Met privédata wordt bedoeld: data die persoonlijk eigendom is van de gebruiker van het mobiele toestel, zoals foto's, WhatsApp-berichten, persoonlijke e-mail en andere niet-zakelijke gegevens.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
151

**Onderwerp:**  
PvE p. 2 paragraaf 2.8 Beleid mobiele devices

**Vraag:**  
Wat is uw beleid ten aanzien van privégebruik en eigenaarschap van mobiele devices?

**Antwoord:**  
Zie EIS 2.4 WerkSaam wil samen met Inschrijver beleid bepalen in workshops.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
152

**Onderwerp:**  
PvE p. 2 paragraaf 2.8 Privacy & Toegang

**Vraag:**  
Is aan uw eis voldaan wanneer de door u genoemde privédata wordt verplaatst naar een locatie waar een medewerker toegang toe heeft?

**Antwoord:**  
Nee.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
153

**Onderwerp:**  
PvE p. 3 paragraaf 4.3 SIEM

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat u precies verwacht onder het leveren van een SIEM in het kader van EIS 3? Dient dit bijvoorbeeld een Managed SIEM te zijn waarbij de leverancier de SIEM voorziet van Use Cases en Threat Intelligence?

**Antwoord:**

De gevraagde SIEM-voorziening omvat een door de inschrijver geleverde en beheerde oplossing met 24/7-monitoring, geïntegreerde threat intelligence, relevante use cases en tijdige alerting en rapportage. De SIEM moet alle logbronnen binnen de scope afdekken en ondersteuning bieden aan incidentrespons en compliance-processen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
154

**Onderwerp:**  
PvE p. 3 paragraaf 4 SOC-scope

**Vraag:**

Wat wordt er precies verwacht binnen de scope van het SOC?

**Antwoord:**

De scope van het SOC betreft de analyse, triage en opvolging van SIEM-meldingen, inclusief duiding van dreigingen, escalatieadvies en ondersteuning bij incidentrespons. Het SOC richt zich op de security-gebeurtenissen binnen de omgeving die onder deze opdracht valt en opereert aanvullend op de basis-SIEM, die verplicht is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

155

**Onderwerp:**

PvE p. 3 paragraaf 4 Werkplekken

**Vraag:**

Beperkt de scope van SOC zich tot de werkplekken?

**Antwoord:**

Nee, de scope van het SOC beperkt zich niet uitsluitend tot de werkplekken. Het SOC behandelt beveiligingsmeldingen uit alle relevante componenten binnen de opdracht, voor zover deze via de SIEM worden gemonitord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

PvE p. 3 paragraaf 4 Monitoring

**Vraag:**

Valt ook monitoring van de gehele omgeving, inclusief netwerkcomponenten, binnen de scope van SOC?

**Antwoord:**

Ja, voor zover netwerkcomponenten binnen de scope van de opdracht vallen en worden aangesloten op de SIEM, maakt ook hun beveiligingsmonitoring onderdeel uit van de SOC-scope. De SOC behandelt alle relevante meldingen die vanuit deze bronnen via de SIEM worden geleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

157

**Onderwerp:**

PvE p. 3 paragraaf 4 Netwerkcomponenten

**Vraag:**

Indien monitoring van netwerkcomponenten onderdeel is van de scope van SOC, kunt u een specificatie geven van deze componenten (merk en type)?

**Antwoord:**

Een specificatie van merk en type netwerkcomponenten is op dit moment niet relevant, omdat het SOC uitsluitend meldingen behandelt van componenten die in de nieuwe omgeving op de SIEM worden aangesloten. Deze selectie wordt pas vastgesteld bij het definiëren van de definitieve scope en architectuur tijdens de implementatiefase.

Zie ook antwoord vraag 25

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
158

**Onderwerp:**  
PvE p. 3 paragraaf 4 Defender workloads

**Vraag:**  
Welke Microsoft Defender-workloads worden momenteel gebruikt in de Azure-omgeving (indien deze omgeving binnen scope valt)?

**Antwoord:**  
Dit is IP van SSC DeSom en zal opnieuw moeten worden ingericht.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
159

**Onderwerp:**  
PvE p. 3 paragraaf 4 Ondersteuning Incident Response

**Vraag:**  
Welke ondersteuning verwacht de opdrachtgever bij Incident Response?

**Antwoord:**  
De ondersteuning bij Incident Response omvat het duiden van SIEM-meldingen, het adviseren over passende vervolgstappen, het escaleren van beveiligingsincidenten en het ondersteunen van WerkSaam bij de afhandeling, inclusief meldplicht- en complianceprocessen. Hierbij gaat het om inhoudelijke ondersteuning; WerkSaam blijft verantwoordelijk voor de formele besluitvorming.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

160

**Onderwerp:**

PvE p. 3 paragraaf 3.8 Follow-me

**Vraag:**

Voor welke devices moet de 'Follow Me'-functionaliteit worden geleverd?

**Antwoord:**

Laptop.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

161

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 7.1 Het leveren van netwerkapparatuur

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het leveren van netwerkapparatuur alleen als mogelijkheid vereist is en niet als verplicht onderdeel van de huidige opdracht?

**Antwoord:**

Het betreft verplicht aanbieden maar dit wordt optioneel in opdracht gezet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

162

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 7.1 Het leveren van netwerkapparatuur

**Vraag:**

Klopt het dat de kosten voor netwerkapparatuur niet opgenomen hoeven te worden in het prijzenblad?

**Antwoord:**

Incorrect.

Dit moet worden opgenomen worden binnen de regel Netwerk en connectiviteit (punt 5). In de specificatie dient een afzonderlijke uitsplitsing van deze kostenposten te worden opgenomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

163

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 5 Aantal medewerkers Teams

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel medewerkers, naast de receptiemedewerkers, u van vaste telefonie via Microsoft Teams wilt voorzien?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 28.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

164

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 5 Gelijktijdige gesprekken

**Vraag:**

Hoeveel gelijktijdige gesprekken wilt u kunnen voeren met de nieuwe telefonieomgeving?

**Antwoord:**

Dit wordt bepaald tijdens de inventarisatie na gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

165

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 5.1 Contactcenter functionaliteit

**Vraag:**

Wilt u, naast de receptie, andere groepen voorzien van contactcenterfunctionaliteit? Zo ja, om hoeveel groepen en hoeveel medewerkers gaat het?

**Antwoord:**

Nee.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

166

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 5 Functionele wensen

**Vraag:**

Wat zijn uw functionele wensen voor de contactcenteroplossing voor de receptie en eventuele andere contactcentergroepen, inclusief mogelijkheden voor agents, supervisors, rapportage en gespreksopname (recording)?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 27.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

167

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 5 Andere kanalen

**Vraag:**

Heeft u de wens om ook andere kanalen dan telefonie (zoals webchat, of whatsapp) door het contact center te laten afhandelen?

**Antwoord:**

Nee, zie antwoord vraag 27.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

168

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 5.4 Nummer portering

**Vraag:**

Bent u bereid Eis 5.4 aan te passen naar: 'Inschrijver levert nummerportering met beperkt verlies van bereikbaarheid ten tijde van de daadwerkelijke portering'?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

169

PvE p. 4 paragraaf 5.4 Mate van beschikbaarheid

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke mate van beschikbaarheid u wenst voor de telefonieomgeving, gezien uw eis voor redundantie en fail-over?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 170.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

170

**Onderwerp:**

PvE p. 4 paragraaf 5.4 Mate van beschikbaarheid Teams

**Vraag:**

Is de standaardbeschikbaarheid van Microsoft Teams-telefonie (99,99%) voor u voldoende, of verwacht u een hogere beschikbaarheid?

**Antwoord:**

De standaardbeschikbaarheid van Microsoft Teams-telefonie (99,99%) wordt als voldoende beschouwd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**  
171

**Onderwerp:**  
PvE p. 4 paragraaf 7.1 Netwerkcomponenten

**Vraag:**  
Kan de opdrachtgever precies beschrijven welke netwerkcomponenten beheerd moeten worden, inclusief merk, type en aantallen?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 45.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
172

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad p. 18 paragraaf 3.2.2. Referentie

**Vraag:**  
Kunt u verduidelijken of u drie referenties verlangt die elk beide kerncompetenties bevatten, of dat meer referenties toegestaan zijn wanneer één referentie slechts één kerncompetentie dekt?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 89.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
173

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad p. 24 paragraaf 4.3.5.

**Vraag:**  
Kunt u verduidelijken hoe kosten voor de optionele SOC-dienst worden meegenomen in de beoordeling van subgunningscriterium 4?

**Antwoord:**  
De prijs van de SOC-dienst wordt niet apart nog eens in de kwalitatieve beoordeling meegewogen. Kwaliteit (scope, aanpak, serviceniveaus) en prijs worden via de respectievelijke gunningscriteria beoordeeld. Wel verwachten wij dat de inschrijver in de kwalitatieve beantwoording duidelijk maakt welke SOC-niveaus beschikbaar zijn, zoals bijvoorbeeld 24x7, 5x10 of 5x8, zodat WerkSaam de opties inhoudelijk kan beoordelen.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**  
174

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsleidraad p. 24 paragraaf 4.3.5.

**Vraag:**  
Wordt de prijs voor de optionele SOC dienst in de kwalitatieve beoordeling meegewogen, ondanks dat prijs als apart criterium is opgenomen?

**Antwoord:**  
Nee, zie antwoord vraag 173.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

175

**Onderwerp:**

Inschrijvingsleidraad p. 24 paragraaf 4.3.5.

**Vraag:**

Wilt u de optionele kosten voor de SOC dienst terugzien in de kwalitatieve beantwoording?

**Antwoord:**

Nee, zie antwoord vraag 173.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025

**Ref.nr.**

176

**Onderwerp:**

Leveranciers hardware en software

**Vraag:**

Is er een voorkeur ofwel uitsluiting voor bepaalde leveranciers op het gebied van hardware/software

**Antwoord:**

Nee, het geleverde moet voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

177

**Onderwerp:**

Landen hardwareapparatuur en software

**Vraag:**

Zijn er landen welke zijn uitgesloten als het gaat om het gebruik van hardware/software?

**Antwoord:**

Er is geen uitgewerkte landenlijst, maar oplossingen en hardware uit landen met verhoogd risico die onder strenge sancties/regulering vallen en een actief cyberprogramma hebben, zijn ongewenst. Oplossingen moeten voldoen aan Europese en Nederlandse wet- en regelgeving (o.a. privacy, exportbeperkingen).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

178

**Onderwerp:**

Licenties

**Vraag:**

Is er een licentieoverzicht van de Microsoft 365 toepassingen?

**Antwoord:**

De Microsoft licenties zijn buiten de scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

179

**Onderwerp:**

Toekomstige HR-systeemstrategie

**Vraag:**

Is er een strategische planning om binnen de komende 3 tot 5 jaar te wijzigen van het huidige HR-systeem (AFAS)?

**Antwoord:**

Nee.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

180

**Onderwerp:**

Registratie van externe medewerkers

**Vraag:**

Worden externe medewerkers (zoals consultants, freelancers of gedetacheerden) volledig geregistreerd in AFAS? Indien ja, welke gegevens worden vastgelegd en welke processen zijn hieraan gekoppeld?

**Antwoord:**

De registratie en inrichting van externe medewerkers wordt tijdens de MDM /MAM-workshops vastgesteld. In dat overleg wordt bepaald welke gegevens worden vastgelegd en welke processen daarop worden aangesloten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:**

21 nov 2025

**Ref.nr.**

181

**Onderwerp:**

Integratie en beheer van externe rollen

**Vraag:**

Zijn er specifieke beperkingen of aanvullende procedures voor het beheren van externe medewerkers in Afas, bijvoorbeeld ten aanzien van toegang, contractbeheer of urenregistratie?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 180.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 ICT Diensten

**Beantwoord op:** 21 nov 2025