

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot inschrijving – 2.2. Nota van Inlichtingen	U vraagt gegadigden om Annex VII te gebruiken voor het indienen van vragen voor de Nota van Inlichtingen. Deze bevat een kolom waar inschrijvers hun naam dienen in te vullen. Gegadigde doet de aanname dat de inhoud van deze kolom niet zichtbaar wordt gemaakt in de nota van inlichtingen en dat de vragen geanonimiseerd worden bij de beantwoording. Graag uw bevestiging.	Correct.
2.	8.3 Programma van Wensen - Kwaliteit, Kwaliteitswens 1	U vraagt om een overzichtelijke tijdlijn met mijlpalen, van start tot volledig beheer. Gezien de beperkte ruimte in het aantal pagina's A4 voor Kwaliteitswens 1, verzoeken wij u om het toe te staan dat wij in de beantwoording een planning op hoofdlijnen opnemen en de detailplanning als bijlage toevoegen bij dit kwaliteitscriterium. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
3.	8.3 Programma van Wensen - Kwaliteit, Kwaliteitswens 2	U geeft aan de inschrijving te willen beoordelen op de SLA, DFA en DAP. Vervolgens geeft u aan dat inschrijvers hiervoor een plan moeten indienen in maximaal 10 A4. Het is voor gegadigde onduidelijk of u met de te beschrijven onderwerpen bij dit kwaliteitsonderdeel bedoelt dat wij een plan moeten opstellen waarin we de door u gevraagde onderwerpen beschrijven, of dat u (voorbeelden van) de SLA, DFA en DAP wenst te ontvangen. Gezien de beperking op het aantal pagina's doen wij	Correct: Inschrijver zendt mee: Concept documenten: 1. Service Level Agreement (SLA) 2. Dossier Financiële Afspraken (DFA) 3. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		de aannahme dat hier geen sprake is van het aanleveren van (voorbeelden van) de operationele documenten. Is deze aannahme juist?	Conform kwaliteitswens 2 dient u een plan in van maximaal 10 pagina's waarin u de gevraagde onderwerpen minimaal aan de orde stelt. Uw beantwoording van kwaliteitswens mag niet in strijd zijn met de door u geleverde concept documenten.
4.	8.3 Programma van Wensen - Kwaliteit, Kwaliteitswens 2	De volgende vraag is alleen van toepassing als onze aannahme dat er een plan ingediend moet worden voor Kwaliteitswens 2 en niet de operationele SLA, DFA en DAP. Gezien de aard van de dienstverlening biedt het maximum van 10 A4 beperkt de ruimte om alle gevraagde onderwerpen zorgvuldig te beschrijven. In de praktijk vormen de DFA en de DAP bijlagen bij de SLA. Bent u bereid om het aantal pagina's voor de SLA vast te stellen op maximaal 12 A4 (exclusief titelblad en inhoudsopgave) en de DFA en DAP als bijlagen te beschouwen die niet meetellen voor het maximum aantal pagina's?	Niet akkoord.
5.	8.3 Programma van Wensen - Kwaliteit, Kwaliteitswens 2	U geeft in 1.3 van de leidraad aan dat de SLA, DFA en DAP onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Indien u bij Kwaliteitswens 2 de operationele versies van deze documenten wenst te ontvangen, in hoeverre worden er dan nog aanpassingen verricht op deze documenten in de contracteringsfase en	Uw veronderstelling is juist; er volgen aanpassingen gedurende de contactperiode. Aanpassingen geschieden in overleg en pas na akkoord opdrachtgever.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		hoe wenst opdrachtgever hierbij te werk te gaan samen met opdrachtnemer?	
6.	8.3 Programma van Wensen - Kwaliteit, Kwaliteitswens 2	U verwijst bij kwaliteitswens 2 naar "Annex XI Minimale SLA criteria" die inschrijvers moeten invullen. Deze bijlage is echter niet verstrekt bij de aanbestedingsdocumenten en komt ook niet terug op de Checklist op pagina 38. Dient deze Annex XI alsnog ingevuld te worden en zo ja, wilt u het desbetreffende document dan aub ook verstrekken aan inschrijvers?	Annex XI vervalt en behoeft geen invulling.
7.	8.3 Programma van Wensen - Kwaliteit, Kwaliteitswens 4	Gegadigde merkt op dat aanbestedende dienst een interview wenst met de technisch specialist die daadwerkelijk wordt ingezet bij de aangeboden dienstverlening. U gaat hier niet in op de onderwerpen die tijdens het interview behandeld worden. Om te kunnen bepalen welke specialist/rol wij voor het interview afvaardigen, vragen wij u om een agenda te delen van de te bespreken onderwerpen tijdens het interview.	Onderwerpen ter bespreking zijn: 1. Ervaring 2. Kennis 3. Competenties
8.	8.3 Programma van Wensen - Kwaliteit, Kwaliteitswens 4	In welke vorm vinden de interviews plaats? Gebeurt dit digitaal of bij aanbestedende dienst op locatie?	Op locatie.
9.	9 Overzicht Annexen	Het Overzicht Annexen in hoofdstuk 9 gaat niet verder dan Annex IX. Bij Kwaliteitswens 2 van het programma van wensen wordt echter verwezen naar een Annex XI. Deze nummering impliceert dat er ook nog een Annex X zou moeten zijn, al wordt	Annex X vervalt.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		daar in de documenten niet naar verwezen. Wij verzoeken u om de lijst met Annexen te corrigeren en de nog ontbrekende documenten voor zover van toepassing aan inschrijvers te verstrekken.	
10.	4.2 Beoordelingsprocedure	U schrijft voor dat bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen niet ouder zijn dan één jaar. Wij doen de aanname dat het ISO 27001 certificaat hierop een uitzondering vormt, daar deze een geldigheid heeft van 3 jaar en een geldigheidsdatum die in de toekomst ligt, ook als deze meer dan een kalenderjaar oud is. Graag uw bevestiging.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
11.	6.2 Bewijsstukken Personeel en Opleiding	Bedoelt u met "een overzicht" een overzicht van de behaalde certificeringen van medewerkers die voor NVAO werkzaamheden uitvoeren, of een overzicht van alle aanwezige (relevante) certificeringen binnen onze organisatie?	Een overzicht van de behaalde certificeringen van medewerkers die voor NVAO werkzaamheden zouden kunnen uitvoeren.
12.	6.2 Bewijsstukken Personeel en Opleiding	Waar dient dit gevraagde overzicht verder aan te voldoen en maakt dit overzicht onderdeel uit van de 2000 woorden waar het opleidingsplan uit mag bestaan?	Correct.
13.	6.2 Bewijsstukken Referentie	U vraagt om referentieprojecten waaruit blijkt dat Inschrijver over de vereiste deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde kerncompetenties. Is het toegestaan om een werkzaamheden	Correct.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		uitgevoerd voor uw eigen organisatie als referentie op te voeren, mits deze voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van scope, periode en kerncompetenties?	
14.	Prijzenblad	Het prijzenblad zoals deze is verstrekt door NVAO vraagt om één vaste totaalprijs per maand voor alle gevraagde beheercomponenten. Hierin kan geen rekening gehouden worden met wat er gebeurt op het moment dat het aantal gebruikers toe of afneemt. Wij adviseren u daarom om het prijzenblad zo op te stellen dat de prijs per werkplek per maand wordt aangeboden, te vermenigvuldigen met het huidige aantal werkplekken om tot een totaalprijs te komen. Bent u bereid om deze aanpassing op het prijzenblad door te voeren?	Uw prijsaanbod wordt beoordeeld op de inschrijfprijs voor de gehele looptijd. Inschrijver moet het genoemde maandbedrag specificeren. De aanpassing wordt daarom niet doorgevoerd.
15.	Prijzenblad	Voor de projectmatige inzet op afroep heeft u slechts één rol gedefinieerd waarvoor een uurtarief opgegeven dient te worden. Hierin wordt geen rekening gehouden met het feit dat een project door verschillende rollen en werkzaamheden tegen verschillende tarieven uitgevoerd worden. Wij adviseren u daarom om het aantal rollen met ieder een eigen uurtarief uit te breiden naar de rollen van Projectmanager, Technisch Specialist en Ondersteuning op locatie. Daarnaast adviseren wij om een Technisch Specialist op Senior, Medior en	Uw maandelijkse vaste prijs ziet toe op de volgende werkzaamheden: 1. Het beheer van de ICT infrastructuur (hoofdstuk 3) 2. SLA werkzaamheden 3. Incidentenafhandeling 4. Eén keer per maand een onsite bezoek door technisch specialist die gebruikers ondersteunt 5. Periodiek overleg voert met de eigen IT adviseur omtrent de voortgang van de werkzaamheden;

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		Junior niveau uit te vragen voor verschillende werkzaamheden. Bent u bereid om deze aanpassingen op het prijzenblad door te voeren?	Op afroep wordt gebruikt maakt van deskundige ICT specialisten. Inschrijver vermeldt één gemiddeld tarief op het prijzenblad. Dit is het gemiddelde tarief van al uw specialisten. Zij specificeert dit tarief in een bijlage aan de hand van haar overige uurtarieven.
16.	Programma van Eisen P.E. 1	Gegadigde merkt op dat de datum waarop indexeren is toegestaan in het verleden ligt. Wij doen de aanname dat hier sprake is van een omissie en dat hier de datum van 1 januari van het eerstvolgende contractjaar na ingangsdatum van de overeenkomst moet worden aangehouden?	Correct.
17.	Programma van Eisen P.E. 4	In deze eis verwijst u naar een verwerkersovereenkomst in Annex V. Annex V betreft de ARBIT 2022 en deze bevat geen verwerkersovereenkomst, noch een bepaling hierover.	Annex VB is toegevoegd
18.	ARBIT 2022 Artikel 26.2	Artikel 26.2 van de ARBIT maximeert de aansprakelijkheid per gebeurtenis op 1.250.000 euro maar voorziet niet in de maximale aansprakelijkheid per kalenderjaar. In uw vraag voor het Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid onder 26.2 van de Uitnodiging tot inschrijving maximeert u de aansprakelijkheid per gebeurtenis op 1.000.000 euro en vraagt u om een dekking die minimaal twee gebeurtenissen per jaar dekt, oftewel 2.000.000	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		euro per jaar. Daar de Concept Overeenkomst (Annex IV) geen verwijzing naar de ARBIT bevat, is onduidelijk wat het maximale bedrag is per jaar waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk kan worden gesteld. Gezien de indicatieve omvang van deze opdracht van € 200.000,- per jaar, betreft € 2.000.000,- per jaar ca.10 keer de volledige jaarvergoeding. Gegadigde acht dit niet proportioneel. Bent u daarom bereid om in geval van schade het maximum per jaar vast te leggen op 5 keer de jaarlijkse opdrachtwaarde, oftewel € 1.000.000,- per kalenderjaar?	
19.	ARBIT 2022 Artikel 11	In ARBIT artikel 11 is betaling afhankelijk gesteld van formele acceptatie. Bent u, indien van toepassing, bereid tussentijdse betalingen toe te staan op basis van geleverde deelprestaties, zoals gebruikelijk in de markt?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
20.	ARBIT 2022 Artikel 12.7	Artikel 12.7 schrijft voor dat de geleverde prestatie minimaal 5 jaar onderhouden kan worden. Binnen scope van de opdracht vallen oplossingen van leveranciers van opdrachtnemer die de nodige afhankelijkheden met zich meebrengen. Bent u bereid om aan artikel 12.7 toe te voegen dat deze verplichting niet van toepassing is wanneer een onderdeel van de scope end of life is en klaar is om vervangen te worden door de opvolger hiervan?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
21.	ARBIT Artikel 5.3	ARBIT artikel 5.3 biedt ruime auditmogelijkheden. Bent u bereid de auditbevoegdheden te beperken tot redelijke gronden en uitsluitend na voorafgaande schriftelijke aankondiging gericht aan opdrachtnemer?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
22.	Artikel 5.4	Artikel 5.4 schrijft voor dat beide partijen de kosten dragen voor audits. Indien Opdrachtgever een audit initieert, is het niet meer dan redelijk dat Opdrachtgever hiervoor ook de kosten draagt. Wij stellen dan ook voor om aan 5.4 toe te voegen dat indien Opdrachtgever de initiator is van een auditprocedure, Opdrachtgever hiervoor alle kosten draagt, tenzij in overleg anders wordt bepaald. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
23.	ARBIT Artikel 7.2	ARBIT 2022 7.2 schrijft voor dat eigendom al overgaat bij Acceptatie. Opdrachtnemer verzoekt af te wijken van deze bepaling en de levering onder eigendomsvoorbehoud te accepteren in de zin van artikel 3:92 BW, waarbij het eigendom pas overgaat wanneer de factuur betaald is door opdrachtgever.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
24.		Kunt u bevestigen dat indien een ISO 27001-certificaat wordt overlegd en een ISAE 3402 type 2 (nog) niet beschikbaar is, een schriftelijke beschrijving van de interne beheersmaatregelen als gelijkwaardig bewijs geaccepteerd wordt binnen de verificatiefase?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
25.		Wordt een ISAE 3402 type 1 verklaring, in combinatie met een planning richting type 2 binnen 9 maanden, als voldoende bewijs geaccepteerd in het kader van deze eis?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
26.		Indien op moment van verificatie een ISAE 3402 type 2 nog in auditfase is, volstaat het dan om een formele verklaring van de onafhankelijke auditor te overleggen over de status en verwachte opleverdatum?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
27.		Worden alternatieve assurance-rapporten zoals een SOC 1 type 2 eveneens als gelijkwaardig beschouwd aan een ISAE 3402 type 2	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
28.		Is het toegestaan in de toelichting de reeds uitgevoerde controls en beheermaatregelen te beschrijven en toe te lichten hoe deze zullen worden geborgd in het ISAE 3402 type 2 framework dat momenteel wordt ingericht?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
25.	Beschrijving van Opdracht, Hoofdstuk 3	In de beschrijving van de opdracht staat genoemd dat u gebruik maakt van Microsoft Azure. Ter voorbereiding op een correcte inschatting van de werkzaamheden, kunt u aangeven welke componenten van de omgeving binnen Microsoft Azure draaien (bijv. VM's, databases, netwerkdiensten, Azure AD)?	Zie annexen IX en X.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
26.	Beschrijving van Opdracht, Hoofdstuk 3	Is er een overzicht beschikbaar van de huidige Azure-architectuur, inclusief gebruikte services en onderlinge afhankelijkheden?	Zie annex X
27.	Beschrijving van Opdracht, Hoofdstuk 3	Welke integraties bestaan er tussen de lokale infrastructuur en de Azure-omgeving (bijv. hybride identity, VPN's, replicatie)?	Zie netwerktekening Annex X
28.	Beschrijving van Opdracht, Hoofdstuk 3	Zijn er (overige/aanvullende) compliance- of securityrichtlijnen verbonden aan het beheer van de Azure-omgeving waar we rekening mee moeten houden?	Geen.
29.	Uitnodiging tot Inschrijving, 6.2 punt 2c	"De winnende Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig certificaat (ISO 27001 en ISAE 3402 type 2) of gelijkwaardig." Accepteert aanbestedende dienst een certificaat SOC2 type 2 als gelijkwaardig aan certificaat ISAE 3402 type 2?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
30.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 8.3	Is het toegestaan dat lettergrootte in tabellen en voor ondertekeningen afwijken van de gestelde lettergrootte 10?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
31.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 8.3 kwaliteitswens 1	In kwaliteitswens 1 vraagt u om een implementatieplan én een plan omtrent onderhoud en beheer. Voor de uitwerking geeft u maximaal 4 pagina's.	Niet akkoord.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		In onze ervaring is dit te weinig ruimte voor de uitwerking. Gaat aanbestedende dienst akkoord om voor de uitwerking voor deze onderwerpen 7 pagina's ruimte te bieden?	
32.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 8.3 kwaliteitswens 1	Aanbestedende dienst vraagt om de uitwerking van een overzichtelijke tijdlijn met mijlpalen. Gaat aanbestedende dienst akkoord om de uitwerking als bijlage toe te voegen in 2x A3 formaat planning? Gaat u ermee akkoord dat deze pagina's niet worden meegeteld in de maximale ruimte die u biedt?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
33.	Conceptovereenkomst: algemene vraag	Het valt inschrijver op dat er wat standaardbepalingen ontbreken in de conceptovereenkomst zoals inwerkingtredingsdatum, looptijd en hoe een eventuele verlening tot stand kan komen: hoeveel maanden voor het verlopen van de conceptovereenkomst moet Opdrachtgever dat uiterlijk communiceren aan Wederpartij? (dit laatste staat ook niet in de leidraad). Bent u bereid dit expliciet op te nemen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie hoofdstuk 2.
34.	ARBIT 2022, art. 5.4	Opdrachtgever kiest er zelf voor om een audit uit te (laten) voeren, in aanvulling op de audits die	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		Wederpartij zelf laat uitvoeren, en is naar mening van Wederpartij zodoende ook redelijkerwijs degene die de kosten daarvan dient te dragen, tenzij uit de audit blijkt dat Opdrachtgever in ernstige mate is benadeeld danwel schade heeft geleden door de niet-nakoming van de Wederpartij. Gaat u ermee akkoord om deze clause als volgt te wijzigen: "Indien Opdrachtgever een audit (laat) uitvoeren dan draagt zij de kosten van deze audit, tenzij uit de betreffende audit blijkt dat Wederpartij haar verplichtingen van niet ondergeschikt belang onder de Overeenkomst niet is nagekomen". Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
35.	ARBIT 2022, art. 11.1	Naar mening van opdrachtnemer is acceptatie geen voorwaarde voor het ontstaan van een betalingsverplichting. Ook voor het plaatsvinden van de acceptatie(procedure) maakt opdrachtnemer namelijk kosten. Acceptatie van de Prestatie houdt niet in dat Opdrachtgever daarmee afstand doet van enige rechten onder de Overeenkomst. Bent u bereid dit lid aan te schrappen danwel aan te passen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat gezien de aard van de dienstverlening akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Herziene ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 11.1.
36.	ARBIT 2022, art. 12.3	Inschrijver acht 12 maanden voor de onderliggende scope als een zeer ruime periode en ziet deze bepaling daarom graag gewijzigd in: "Wederpartij	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar stel voor deze aan te passen naar zes (6) maanden.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		verplicht zich ertoe voor de duur van 3 maanden na levering of Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt." Bent u bereid dit aan te passen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet verwerkt in Annex V Herziene ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op basis van deze nota van inlichtingen.
37.	ARBIT 2022, art. 12.7	Inschrijver stelt de verplichting tot 5 jaar na datum van Acceptatie van onderhoud in beginsel akkoord is. Echter, het kan zo zijn dat voor het onderhoud zij afhankelijk is van derden en dat deze partijen danwel ophouden te bestaan danwel ophouden ondersteuning te bieden in dit kader. Het is dan onredelijk om deze volledige verplichting bij Inschrijver te leggen. Daarnaast is het onduidelijk of het hier gaat om 'gratis' onderhoud of dat Inschrijver een redelijke vergoeding hiervoor in rekening mag brengen. Daarom stelt Inschrijver de volgende aanpassingen voor: "Wederpartij verplicht zich ertoe dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie zal onderhouden, waarvan tenmiste 3 jaar op de in Bijzondere bepalingen bepaalde wijze, mits i) zij daarvoor een redelijke vergoeding zal ontvangen en ii) onderhoud naar de redelijke marktomstandigheden aangeboden kan worden." Gaaf u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord. Inschrijver vermeld voor welke onderdelen van de dienstverlening deze afspraak van toepassing is en welk prijseffect dit heeft op haar aanbod. Inschrijver stuurt een specificatie mee van deze prijsaanpassing.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
38.	ARBIT 2022, art.15.1	Inschrijver stelt voor de woorden 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Opdrachtgever dient de facturen van Wederpartij te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, hetgeen wél redelijk en ook gebruikelijk is. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Herziene ARBIT 2022 met een doorgehaalde term in artikel 15.1.
39.	ARBIT 2022, art. 19	Welke beveiligingsprocedures en huisregels zijn dit? Kan Inschrijver hiervan een exemplaar ontvangen?	Niet van toepassing
40.	ARBIT 2022, art. 19.2	Inschrijver kan meewerken aan een 'verklaring omtrent gedrag'(VOG) van een van haar medewerkers indien er een wettelijke grondslag voor is. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst in artikel 19.2 op te nemen dat de Wederpartij het recht heeft deze onderbouwing van Opdrachtgever te verlangen alvorens zij haar Personeel verzoekt een VOG aanvraag te laten doen. Dit acht Inschrijver noodzakelijk om haar verplichting als goed werkgever goed te kunnen vervullen en eventueel een schending van een privacywetgeving te voorkomen. Daarnaast wijst inschrijver erop dat het daadwerkelijk overhandigen van een VOG op gespannen voet staat met de AVG. Bent u bereid om te volstaan met het opnemen van een garantie dat Wederpartij voor aanvang van de werkzaamheden in	Een VOG wordt verzocht als dit relevant is voor de functie en hiertoe een belang bestaat. Uiteraard kan Aanbestedende dienst op verzoek een toelichting geven. Het is echter aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of een VOG voor een functie gewenst en/of van belang is. Indien Inschrijver deze niet wil overleggen, kan een in te zetten functionaris mogelijk te werk gesteld worden bij de Aanbestedende dienst en kan Aanbestedende dienst besluiten een derde in te zetten.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		bezit is van een VOG? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
41.	ARBIT 2022, art. 19.3	Kunt u nadere informatie geven omtrent dit veiligheidsonderzoek? Als werkgever heeft Inschrijver de taak haar zorgplicht t.o.v. haar personeel serieus te nemen. Zij moet daarom vooral beoordelen of hetgeen voorgelegd wordt in het kader van het veiligheidsonderzoek daadwerkelijk redelijk en toepasselijk is. De medewerking wordt dan ook enkel verleend indien zij dit veiligheidsonderzoek schriftelijk heeft beoordeeld en akkoord heeft verklaard. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Indien ontkennend vraag Inschrijver om nadere motivatie.	Akkoord.
42.	ARBIT 2022, art. 26.2	Inschrijver is van mening dat dit een erg forse aansprakelijkheid is ten opzichte van de opdrachtwaarde. Tevens wijst Inschrijver erop dat de aansprakelijkheid enkel en alleen is beperkt voor tekortkoming in 'een overeengekomen verplicht' (wanprestatie), ook aansprakelijkheid krachtens de wet (bijvoorbeeld onrechtmatige daad en/of goed opdrachtgeverschap) zouden moeten worden beperkt. Hetgeen ook gebruikelijk is in de sector. Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: "De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade, ongeacht de grondslag van deze	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet verwerkt in Annex V Herziane ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op basis van deze nota van inlichtingen.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		aansprakelijkheid, is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van EURO 1.250.000,– per gebeurtenis met een maximum van EURO 2.500.000,= per kalenderjaar. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie." Bent u daartoe bereid? Graag een uitgebreide toelichting en onderbouwing indien ontkennend zodat Inschrijver een goede afweging kan maken en eventuele gerichte nadere vragen kan stellen.	
43.	ARBIT 2022, art. 26.3	Hoewel aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van Inschrijver, hetgeen gebruikelijk in de (IT-)sector en wat verzekeraar is. Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade en andere vormen van aansprakelijk maar anders dan die bedoeld in	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		artikel 26.2 is in een kalenderjaar beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Vergoeding in dat kalenderjaar ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie." Bent u daartoe bereid? Graag een uitgebreide toelichting en onderbouwing indien ontkennend zodat Inschrijver een goede afweging kan maken en eventuele gerichte nadere vragen kan stellen.	
44.	ARBIT 2022, art. 26.4	Het is Inschrijver niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor de situaties genoemd onder a, c en d. Onbeperkte aansprakelijkheid is namelijk niet verzekeraar. Gelet op advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts en voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit wordt dit geacht disproportioneel te zijn. Ook deze situaties dienen naar de mening van Inschrijver te vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Bent u bereid dit aan te passen? Inschrijver doet het volgende tekstvoorstel: "De in artikel 26.2 en artikel	Aanbestedende dienst deels akkoord met dit voorstel, maar niet akkoord voor artikel 26.4 sub d. Aansprakelijkheid in de zin van een tekortkoming in de nakoming binnen de reguliere verbintenisrechtelijke context hebben een veel lagere financiële impact. Indien Aanbestedende dienst akkoord gaat met dit voorstel loopt Aanbestedende dienst het risico financieel aansprakelijk te zijn voor een aan de Inschrijver toerekenbare verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG en/of boete die vele malen hoger kan

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel". Bent u bereid dit aan te passen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	zijn dan de voorgestelde aansprakelijkheid van Inschrijver. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Herziene ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 26.4 sub a en c.
45.	ARBIT 2022, art. 26.5	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om, in het licht van Voorschrift 3.9 D Gids proportionaliteit, een bepaling aan artikel 26 toe te voegen, waarin duidelijk is dat de garantie en eventueel verleende vrijwaringen, conform hetgeen gebruik in de (IT-)sector beperkte in de verplichting tot vergoeding tot het bedrag waarvoor Inschrijver/Wederpartij aansprakelijk gesteld kan worden. Artikel 26.5: "Elke garantie en/of vrijwaring verleend door Wederpartij is onderworpen aan de beperkingen van aansprakelijkheid krachtens hetgeen bepaald in artikel 26." Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet verwerkt in Annex V Herziene ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op basis van deze nota van inlichtingen.
46.	ARBIT 2022, art. 29.3	Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft Inschrijver verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Inschrijver zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel en wijst Inschrijver in dit kader tevens op de uitnodiging tot inschrijving paragraaf 6.2 1b. Let op:

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		inschrijver niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden, bewijzen van betaling en mededelingen te doen omtrent eerdere claims. Ook kan inschrijver Opdrachtgever niet op de hoogte houden van eventuele wijzigingen en verzoekt aanbestedende dienst derhalve dit artikel te verwijderen. In plaats daarvan stelt inschrijver voor om hier op te nemen dat inschrijver op eerste verzoek van Opdrachtgever een verzekeringsattest zal overhandigen aan aanbestedende dienst. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Tekstuele wijzigingen worden niet verwerkt in Annex V Herziene ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op basis van deze nota van inlichtingen.
47.	ARBIT 2022, art. 30.6	Inschrijver gaat niet akkoord met tussentijdse opzegging krachtens de ARBIT. Indien Partijen dergelijke vergaande afspraken wensen te maken zou dit in de Overeenkomst opgenomen moeten worden. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel, ongeacht of tussentijdse opzegging is opgenomen in de Overeenkomst, te verwijderen als artikel in de ARBIT. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Herziene ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 30.6.
48.	ARBIT 2022, art. 43.2	Inschrijver is van mening dat dit gebruiksrecht veel te ruim is omschreven, ongebruikelijk en onredelijk is. Inschrijver kan hier niet mee in stemmen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel en wijst Inschrijver in dit kader tevens op de uitnodiging tot inschrijving paragraaf 6.2 1b.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de Opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen? Indien ontkennend graag een onderbouwing en nadere toelichting waarom dit artikel in casus gehandhaafd moet worden en waarom dit geen onredelijke afbreuk zou doen aan de belangen van Inschrijver en waarom (dus) afgeweken moet worden van de gangbare praktijk.	Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet verwerkt in Annex V Herziene ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op basis van deze nota van inlichtingen.
49.	ARBIT 2022, art. 44 sub a	Inschrijver maakt bezwaar tegen de reikwijdte en ruime omschrijving van dit artikel. Een dergelijke garantie is niet te geven. Inschrijver verzoekt de betreffende bepaling te verwijderen of dat aanbestedende dienst de bepaling aanpast zodat het daadwerkelijk de essentie van het werkelijke risico en/of bezwaar van aanbestedende dienst waarborgt. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Herziene ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 44.a.
50.	ARBIT 2022, art. 76.2	Inschrijver acht het onredelijk en ook zeer ongebruikelijk om Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen te beschouwen. Wederpartij wordt al beoordeeld op de KPI's en de SLA als geheel maar elke Reactietijd als Fatale termijn en dus bij het niet halen daarvan meteen te	Aanbestedende dienst volgt deze zienswijze Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Herziene ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 76.2.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		spreken over Wederpartij is in verzuim, is bijzonder onredelijk. Inschrijver verzoekt dit artikel derhalve niet van toepassing te verklaren en aan te sluiten bij hetgeen bepaald in artikel 75.1. waarbij het uitgangspunt van herhaaldelijke overschrijding alvorens er sprake is van verzuim, een stuk redelijker en gebruikelijker is. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
51.	43.2 en 43.4	In hoeverre verwacht u van de leverancier ondersteuning of beschikbaarheid voor omgevingen die vallen onder test, ontwikkeling of hot standby, gezien die binnen het gebruiksrecht vallen maar vaak buiten de reguliere SLA's?	Niet van toepassing
52.	46.1	Kunt u aangeven welke processen en criteria u hanteert bij het overleg over het wijzigen van het gebruiksrecht en de omwisselverhouding, en hoe u waarborgt dat eventuele wijzigingen geen nadelige gevolgen hebben voor de continuïteit en het gebruik door de opdrachtgever?	Dat is geheel afhankelijk van de omstandigheden van het geval, aard van de wisseling, invloed op gebruiksrecht, invloed op kosten e.d. Vanuit een praktische benadering ligt er met name een focus of gelijkheid op basis van kosten en functionaliteit.
53.	47	Kunt u aangeven welke concrete verwachtingen en vereisten u stelt aan de Escrow-regeling, bijvoorbeeld met betrekking tot de frequentie van updates, de inhoud van de te deponeren materialen en de procedure bij het activeren van Escrow?	Niet van toepassing.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
54.	82	Aangezien onderhoud onder ARBIT ook preventieve en mogelijk innovatieve werkzaamheden omvat, hoe wordt onderscheid gemaakt tussen regulier onderhoud en functionele uitbreiding of doorontwikkeling, met het oog op de afbakening van verantwoordelijkheden en kosten?	Het onderscheid ligt in het feit of de wijziging binnen de bestaande functionaliteit en afgesproken gebruik valt (dan valt het onder onderhoud) of een wijziging/uitbreiding van functionaliteit inhoudt (dan is het doorontwikkeling).
55.	Aanbestedingsdocumenten, algemeen	Kunt u aangeven in hoeverre de BIO en de aankomende NIS2-wetgeving reeds zijn geïmplementeerd binnen uw organisatie? Welke aanvullende maatregelen worden geëist van de leverancier?	Beleidsdocumenten zijn geschreven en we voldoen (grotendeels) aan de standaarden. Van de leverancier wordt verwacht dat al het beheer en alle werkzaamheden conform deze standaarden zijn.
56.	Aanbestedingsdocumenten, algemeen	Wordt van de leverancier verwacht dat zij (periodiek) security tests of penetratietests uitvoert? Zo ja, met welke frequentie en rolverdeling?	Ja, conform best practices. Het staat de inschrijver vrij hier een invulling aan te geven.
57.	Aanbestedingsdocumenten, algemeen	Kunt u aangeven hoe gebruikers binnen uw organisatie de huidige werkplek en IT-ondersteuning ervaren? Zijn er recente metingen, signalen of aandachtspunten ten aanzien van gebruikersgemak en tevredenheid waar wij rekening mee moeten houden?	Over het algemeen zijn gebruikers tevreden. Duurzamere oplossingen en verkorte oplostijden zijn alsnog gewenst.
58.	Aanbestedingsdocumenten, algemeen	Is er zicht op het niveau van digivaardigheid onder medewerkers? Worden er initiatieven ondernomen om het kennisniveau of de digitale zelfredzaamheid te verhogen?	Ja.
59.	Aanbestedingsdocumenten, algemeen	Hoe verloopt het onboardingproces voor nieuwe medewerkers met betrekking tot werkplek en	Deze verloopt soepel en is gestandaardiseerd.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		digitale toegang? Zijn er specifieke aandachtspunten of juist positieve ervaringen uit het huidige proces?	
60.	Aanbestedingsdocumenten, algemeen	Kunt u een indicatie geven van het aantal tickets of incidenten per maand/jaar? Zijn er trends of structurele verbeterpunten die opvallen in deze meldingen?	Tussen de 10 en 30 tickets per maand. Er valt op dat dit minder is geworden nadat de IT-adviseur meer rechten heeft gekregen om deze zelf op te lossen.
61.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Hst. 3 Beschrijving van de opdracht Par. Algemeen, pag 10.	Kunt u wat meer vertellen over het NVAO eigen IT team en de interne IT verantwoordelijken? Samenstelling en verantwoordelijkheden.	Een informatiemanager en IT-adviseur zijn intern beschikbaar, waarbij de IT-adviseur operationeel in de lead is wat betreft hardware, inrichting, en incidenten. De informatiemanager is op strategisch niveau in de lead.
62.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Hst. 3 Beschrijving van de opdracht Par. Algemeen, pag 14. Beheer IT-infrastructuur: Cloud De NVAO maakt gebruik van Microsoft Azure, SharePoint en Microsoft 365 als basis van haar cloudomgeving.	Zijn er naast de SaaS services Microsoft 365 en Dynamics 365 (en Entra) andere toepassingen van Azure in gebruik (servers of services).	Nee, niet meer dan vermeld in de UTI en annexen.
63.	Document Uitnodiging tot inschrijving.	Is naar de mening van NVAO het identiteits- en rechtenmanagement IAM goed ingericht (conform internationale standaarden en best practices)?	Ja.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	Hst. 3 Beschrijving van de opdracht Par. Algemeen, pag 14. Beheer IT-infrastructuur: Cloud De NVAO maakt gebruik van Microsoft Azure, SharePoint en Microsoft 365 als basis van haar cloudomgeving.		
64.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Pag. 10 Back-up en recovery; Conform standaarden	Is het de bedoeling dat de nieuwe IT dienstverlener de huidige backup oplossing overneemt in beheer? Zo ja, wat is de huidige backup oplossing en opzet? Of is het de bedoeling dat de nieuwe IT partner een backup oplossing en systeem opzet?	Ja, vooral via Microsoft.
65.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Pag. 10 Beveiliging (Antivirus en firewall). Er wordt voldaan aan de Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van cybersecurity.	Kunt u aangeven hoe dit is geconcludeerd. Wordt dit bijvoorbeeld jaarlijks door een onafhankelijke derde geaudit?	Ja, intern en door een externe CISO.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	De leverancier dient passende antivirus- en firewall-oplossingen aan te bieden en te beheren.		
66.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Pag. 10 Beveiliging (Antivirus en firewall). De leverancier dient passende antivirus- en firewall-oplossingen aan te bieden en te beheren.	Kunt u bevestigen dat de wens is om de huidige security oplossingen vervangen dienen te worden of de huidige behouden moeten worden.	Het liefst zoveel mogelijk behoud. Er bestaat enige vrijheid om mee te denken door de leverancier.
67.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Pag. 15 - Service- en helpdesk; De helpdeskfunctie betreft voornamelijk remote ondersteuning tijdens kantoortijden.	Wat zijn de NVAO reguliere kantoortijden? Wordt er ook in het weekend gewerkt?	09:00-17:30. Er wordt ook in de avond en in het weekend gewerkt maar dit beschouwen wij als buiten reguliere kantoortijden.
68.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Pag 15. Beschrijving van de IT-infrastructuur van de NVAO Medewerkers werken regelmatig op afstand, waarbij de IT-	Kunt u toelichten hoe dit is ingericht? Werken de mensen remote dmv hun laptops mee te nemen, door met cloud apps te werken en/of door op eigen thuis pc laptops te werken	Laptops worden meegenomen, er wordt hoofdzakelijk in de cloud gewerkt, en BYOD is ook mogelijk.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	omgeving hier volledig op is ingericht.		
69.	Document Uitnodiging tot inschrijving. P15 - Werkplekken bestaan uit laptops in eigendom van de NVAO, met daarnaast de mogelijkheid tot gebruik van eigen apparaten (BYOD).	Hoe wordt momenteel erop toegezien dat deze prive devices compliant zijn?	Beheer op applicatieniveau.
70.	Document Uitnodiging tot inschrijving. Pag 14. Licentiebeheer: (zie ook Annex IX)	Welke Microsoft 365 abonnementen zijn in gebruik bij NVAO?	Zie Annex IX: NVAO Apparaten Intune en beheerde licenties
71.	Uitnodiging: H3 , pag. 14	Graag ontvangen we een overzicht van de in Azure aanwezige (virtuele) servers met daarbij een duiding van hun functie.	Zie netwerktekening annex X
72.	Uitnodiging: H3 , pag. 14	Er wordt aangegeven gebruik te maken van Microsoft Cloud, om hoeveel Microsoft 365-omgevingen gaat het in totaliteit?	Eén omgeving.
73.	Uitnodiging: H3 , pag. 14	Graag ontvangen wij een overzicht van de in M365 in gebruik zijnde resources (Teams, Sharepoint sites, etc.). Indien mogelijk ontvangen we in dit kader	Usage analytics toegevoegd als bijlage Annex XI

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		graag informatie van de Microsoft 365 usage analytics.	
74.	Uitnodiging: H3 , pag. 15	Er wordt aangegeven enkel gebruik te maken van mobiele telefonie. Is er sprake van een vast/mobiel cloud integratie?	Nee
75.	Uitnodiging: H3 , pag. 15	T.a.v. punt additionele ondersteuning op afroep. Is de wens om te werken met offertes, regulier change proces op basis van fixed price en of nacalculatie?	Change proces met vaste, bekende uurtarieven en nacalculatie.
76.	Uitnodiging: H3 , pag.	Algemeen, bij gunning opdracht is het mogelijk om met de huidige beheer partij diverse overdracht momenten/documenten te faciliteren?	Ja
77.	Uitnodiging	Algemeen, is klant bereidt om bij gunning en direct na succesvolle opname inventarisaties uit te voeren om proactief het kwaliteitsniveau, waar van toepassing, projectmatig op te pakken?	Ja
78.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Graag ontvangen we een opgave van de hoeveelheid storage die nu in gebruik is in Sharepoint met daarbij indien mogelijk een indicatie van de opslag per soort data.	Database: 28,14 GB Bestanden: 55,58 GB Logboek: 1,55 GB
79.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Graag ontvangen we een overzicht van de netwerkcomponenten (routers, switches, accesspoints) met hun merk en type.	Zie netwerktekeningen Annex X Switch: Aruba 2930f Access points: Aruba dev01572
80.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Is er sprake van netwerksegmentatie?	Ja
81.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Kunt u aangeven of/welke vpn-oplossing u gebruikt (site-to-site en client-to-site)?	Zie netwerktekening annex X

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
82.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Welke must-have diensten “draaien” er momenteel in de lokale netwerken?	Zie hoofdstuk 3 voor de activiteiten van de opdracht
83.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Is er momenteel sprake van netwerkmonitoring? Zo ja, met welke oplossing?	Ja, het staat de inschrijver vrij een oplossing naar keuze toe te passen.
84.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Kunt u een high-level ontwerp (tekening) van het netwerk met ons delen?	zie Annex X (netwerktekening)
85.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Is er momenteel sprake van logging van netwerkcomponenten/diensten?	Ja
86.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Hoe is de backup van networking momenteel geregeld?	De vraag wordt niet volledig begrepen
87.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Is er momenteel rapportage beschikbaar voor networking? Zo ja, welke?	Nee
88.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Welke beveiligingsmaatregelen heeft NVAO genomen aan firewall technieken?	Sophos firewall
89.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Hoe is de authenticatie van de netwerkapparatuur momenteel geregeld?	Koppeling AD
90.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Is er sprake van werkplek authenticatie op het LAN? vooral met het oog op BYOD	Nee
91.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Hoe ziet de huidige supportstructuur eruit voor netwerkincidenten? Is er een escalatieprocedure?	Binnen SLA met huidige leverancier. Met escalatieprocedure.
92.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Wat zijn de gewenste responstijden bij netwerkstoringen of beveiligingsincidenten?	Z.S.M. (4u)
93.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Is er behoefte aan 24/7 monitoring of volstaat ondersteuning tijdens kantooruren?	Vooraf tijdens kantooruren

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
94.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Zijn er specifieke policies of technische vereisten voor het verbinden van persoonlijke apparaten met het bedrijfsnetwerk?	Medewerkers dienen enig beheer op hun apparaat toe te staan op applicatieniveau
95.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Welke verantwoordelijkheden blijven bij uw interne IT-team liggen, en welke worden uitbesteed?	In principe alles uitbesteed wat in de UTI is beschreven. Intern IT-team geldt als contactpersoon en lost dingen op die intern meteen opgelost kunnen worden.
96.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	In hoeverre verwacht u dat de leverancier zelfstandig optreedt versus in overleg met uw interne IT-adviseur?	Zoveel mogelijk zelfstandig en proactief. Veranderingen die als significant kunnen worden gezien, worden ter akkoord voorgelegd bij de IT-adviseur.
97.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Zijn er plannen voor uitbreiding of herstructurering van het netwerk in de komende jaren?	Nee
98.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Hoe belangrijk is schaalbaarheid van het netwerk in relatie tot groei in gebruikers of diensten?	Het aantal gebruikers en diensten zal naar alle waarschijnlijkheid niet significant groeien.
99.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Wordt er overwogen om bepaalde netwerkcomponenten te migreren naar de cloud of SD-WAN-oplossingen?	Nee
100.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Back-up en recovery. Van welke toepassing maakt u momenteel gebruik voor back-up en recovery. Van welke onderdelen van uw IT-infrastructuur wordt er een back-up gemaakt, wat is de retentietijd en wat zijn de gewenste RPO en RTO tijden?	Mailboxen, onedrives, sharepoint en teams via Veeam for Office, retentie 5 jaar. 1 Recovery services vault aanwezig: prd-backup. 1 Backup policy, DailyBackup (Azure Virtual Machine): Dagelijks, instant recovery snapshot 2 dagen, retentie 90 dagen, wekelijkse zondag 4 weken retentie en 12 keer eerste

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			zondag van de maand. Jaarlijkse retentie met eerste zondag van het jaar met 10 jaar retentie, 18 vm's gekoppeld.
101.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Beveiliging en antivirus. Van welke toepassingen maakt u momenteel gebruik? Verwacht u dat inschrijvers de licentie voor antivirus aanbieden of neemt u die zelf af?	Sophos firewall en Windows Security Antivirus. In principe nemen we die zelf af.
102.	Uitnodiging: H3 , pag 14.	Beveiliging en antivirus. Welke firewall-voorziening heeft u momenteel en welke eisen (functionaliteit, capaciteit, etc..) stelt u aan de nieuwe oplossing die inschrijvers moeten leveren?	Sophos firewall en Windows Security Antivirus. Functionaliteit, capaciteit, e.d. dienen volgens best practices en conform wetgeving te zijn.
103.	Uitnodiging: H3, pag 14.	Schaft u zelf de licenties aan zoals voor Windows, Azure, Azure verbruikskosten etc.? Gebeurt dat via SURF?	Ja, we verwachten wel enig beheer.
104.	Uitnodiging: H3 , pag. 14	Welke SaaS en PaaS diensten worden er gebruikt in Azure (zoals b.v. Azure SSO, Azure IaaS, Azure Backup)	SSO, backup, en IaaS
105.	Uitnodiging: H3 , pag. 14	Op welke wijze werken gebruikers remote? Doen ze dit volledige in de cloud of zijn er nog andere voorzieningen zoals een remote desktop en/of VPN verbinding?	In de cloud
106.	Uitnodiging: H3 , pag 15.	Wat verstaat u onder hardware-beheer? Verstaat u daar bijvoorbeeld ook de logistieke handelingen onder als het (ver)plaatsen van hardware? Of verwacht u de garantieafhandeling met de leverancier van de hardware?	Plaatsen wanneer nodig. Ook garantieafhandeling.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
107.	Uitnodiging: H3 , pag. 15	Printerbeheer. Bij printers in lease is het gebruikelijk dat de printerleverancier het beheer en de configuratie verzorgt van de fysieke printers. Service providers zoals wij verzorgen dan de installatie van de printers op de server(s) en we dragen zorg voor de koppeling van de netwerkprinters op de werkplekken. Komt deze werkwijze overeen met uw intenties?	Ja.
108.	Uitnodiging: H3 , pag. 15	Telefoniebeheer. Gebruikt u momenteel software voor het beheer van de mobiele telefoons? Zoals Microsoft Intune? Moet de apparatuur zelf beheerd kunnen worden (mobile device management) of volstaat het bijvoorbeeld om alleen de zakelijke apps en de data te managen (Microsoft Application Management)?	MS Intune en MS Application Management volstaat.
109.	Uitnodiging: H3 , pag. 15	Service- en helpdesk. Wens u het maandelijks bezoek on-site structureel te plannen of staat u ervoor open om dit te organiseren naar noodzaak?	Maandelijks bezoek structureel en eventueel te verplaatsen naar noodzaak
110.	Uitnodiging: H3 , pag. 15	Medewerkers werken regelmatig op afstand, waarbij de IT-omgeving hier volledig op is ingericht. Kunt u beschrijven waaruit deze inrichting bestaat?	We werken vooral in de cloud.
111.	Uitnodiging: H3 , pag. 15	Werkplekken bestaan uit laptops in eigendom van de NVAO, met daarnaast de mogelijkheid tot gebruik van eigen apparaten (BYOD). Welke ondersteuning verwacht u op BYOD?	Beheer op applicatieniveau ondersteunen

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
112.	Uitnodiging: H3, pag. 16	De NVAO beschikt over een eigen internetverbinding en beheert zelf de netwerkcomponenten. Beheert u zelf de netwerkcomponenten van de internetverbinding of van alle aanwezig netwerkcomponenten? Welke ondersteuning verwacht u van inschrijvers op het beheer van het bedrade en draadloze netwerk?	Alle componenten. We verwachten ondersteuning met troubleshooting en incidentafhandeling. Het beheer ligt in principe bij de leverancier.
113.	Uitnodiging: par 8.3 , pag. 29	U verwijst naar Annex XI Minimale SLA criteria bij de Inschrijving toe te voegen. Wij hebben deze Annex echter niet aangetroffen. Graag ontvangen we betreffende annex.	Annex XI is vervallen.
114.	Uitnodiging: par 8.3 , pag. 29	Het is gebruikelijk dat een SLA/DAP en DFA zijn afgestemd op de specifieke diensten en de gewenste/mogelijke prestatieniveaus. U vraagt inschrijvers een bestaande situatie over te nemen. Inschrijvers zijn derhalve afhankelijk van de mogelijkheden binnen de bestaande situatie. Hoe ziet u dit en hoe gaat u hierin een onderling vergelijk maken tussen inschrijvers. Is het zo dat hogere KPI's automatisch leiden tot een betere beoordeling?	Ja, hogere KPI's krijgen een hogere waardering. Beoordeling geschiedt conform tabel 7.
115.	Uitnodiging: par 8.3 , pag. 30	Exit-tijdslijn: Een overzichtelijke tijdlijn voor de exitfase, met duidelijke mijlpalen en verantwoordelijkheden. Het is gebruikelijk dat de nieuwe dienstverlener een overnameplan maakt waaraan de latende partij actief meewerkt. Het initiatief voor planning ligt daarmee niet bij de	Niet akkoord.

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		latende partij. Gaat u ermee akkoord om de exit-tijdslijn in dit kwaliteitsplan te laten vervallen?	
116.	Annex IX Hardware en licenties	In Annex IX Hardware en licenties geeft u aan dat de specificaties voor infrastructuur en technische en serverlicenties nog volgen. Graag ontvangen we betreffende informatie.	Akkoord. Zie annex IX
117.	Uitnodiging, kwaliteitswens 2, pagina 30 SLA,DFA en DAP	U stelt voor de SLA DFA én DAP samen te vatten in 10 A4. Hoewel wij altijd kort en bondig zullen zijn, verzoeken wij u of u toestaat de volledige documenten toe te mogen voegen met als doel bepaalde belangrijke nuances niet verloren te laten gaan door een gebrek aan ruimte. Daarbij natuurlijk <u>heel duidelijk</u> aangegeven waar u de specifiek gevraagde informatie kan vinden.	Akkoord; zie 3.
118.	Uitnodiging, pag. 29 Kwaliteitswens 2 Borging i.g.v. calamiteiten	In welke mate, of welke maatregelen zijn op dit moment getroffen om i.g.v. calamiteit mitigerende maatregelen te kunnen treffen? En ligt de focus van deze borging voornamelijk op lokale onvoorziene storingen?	Concrete beleidsstukken, interne trainingen, proactieve monitoring van de leverancier. De focus ligt zo breed mogelijk.
119.	Uitnodiging, pag. 16, Minimale eisen; bullit 1	Op welk niveau van professionaliteit bevindt de eigen IT adviseur van NVAO zich t.a.v. het IT Service Management proces met als basis ITIL3/4?	Op het niveau van 'Managing Professional'.
120.		Toegevoegd zijn: Annex VB MODEL BIJLAGE 1: PRIVACYBIJSLUITER [naam product/dienst]	

1^e Nota van inlichtingen: 11 juli 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
121.		Toegevoegd zijn: Annex V Herziene ARBIT 2022 voorwaarden	
122.		Annex IX is toegevoegd: NVAO Apparaten Intune en beheerde licenties	
123.		Annex X is toegevoegd: Netwerktekening	
124.		Annex XI is toegevoegd: MS365 Usage analytics	
125.		Inschrijvers wordt een 2^e Nota van inlichtingen geboden met de volgende planning: Uiterlijke inzenddatum: 4 augustus, 12.00 uur Publicatiedatum: 15 augustus 2025	