

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT Beheersdiensten (M365)
Aanbestedende Dienst: Stichting Samenwerkingsbestuur KyK
Referentie: 2025-01

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Gunningscriterium 5.1 Beste PKV

Vraag:

In tabel 5.1 staat bij de puntenverdeling P1 125 en bij P2 75, totaal maakt dit 200. Echter staat bij bepaling beste PKV dat er 250 punten te behalen zijn voor Prijs (P). Welke is correct?

Antwoord:

Er zijn 250 punten te behalen op het aspect prijs. Er is een fout in tabel 5.1 geslopen. De juiste verdeling moet zijn:

P1. Totaalprijs dienstverlening - 150

P2. Uurtarieven - 100

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Aanbestedingsdocument - kwaliteitsvraag 4a

Vraag:

Kunt u voor inschrijver verder verduidelijken hoe uw huidige dashboard er uit ziet?

Antwoord:

Nee. Door aan te geven wat er nu is, kan de inschrijver beïnvloed worden. Wij zoeken naar uw visie en uw voorstel op basis van de informatie in het aanbestedingsdocument te vinden is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 1.2

Vraag:

U benoemt meerdere malen de term dashboarding. Kunt u verduidelijken wat u daar onder verstaat?

Antwoord:

Een visueel overzichtsscherm waarop de belangrijkste informatie, meetwaarden of prestaties in één oogopslag worden getoond, meestal met grafieken, kaarten, tegels of indicatoren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

4

Bijlage 7

Vraag:

U spreekt over de bijlage - high level design - over 'een beeld geven van de huidige inrichtingskeuzes'. Kunt u bevestigen dat de inrichtingskeuzes in deze bijlage allemaal al geïmplementeerd zijn?

Antwoord:

Ja, dit is een weergave van de huidige inrichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

PVE 24

Vraag:

Het woord 'direct' doet impliceren dat u 24/7 monitoring wenst. Beveiligingsrisico's zijn immers ook 's nachts mogelijk. Menselijk handelen kan in Defender kan nooit direct gebeuren, daarom doet inschrijver de aanname dat u geautomatiseerde monitoring wenst. Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Ja, wij willen geautomatiseerde monitoring.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:
PVE 20

Vraag:

U noemt hier maandelijkse rapportage, in eis 11 betreft het kwartaalrapportages. Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Rapportages op maandbasis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
7

Onderwerp:
PVE 19

Vraag:

Kunt u stand-by regeling verduidelijken?

Antwoord:

Met de stand-by dienst wordt bedoeld dat de leverancier buiten kantooruren een deskundige calamiteitendienst bereikbaar heeft voor urgente incidenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
8

Onderwerp:
PVE 12

Vraag:

Bent u zich er van bewust dat, om de Microsoft Defender oplossing te laten werken, er ook Microsoft A5 licenties aangeschaft dienen te worden? Kunt u bevestigen dat deze licenties dan ook onderdeel moeten zijn van het aanbod?

Antwoord:

KyK gaat uit van de standaard Defender, waarbij geen A5 licenties nodig zijn. Mocht dit in de toekomst wijzigen dan is het aanschaffen van licenties niet de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
9

Onderwerp:
PVE 12

Vraag:

Kunt u logging en monitoren verduidelijken? Verwacht u hier een 'managed detection and response' dienstverlening?

Antwoord:

Nee, dat verwachten we niet. Met logging en monitoren bedoelen wij dat de Opdrachtnemer vaak voorkomende foutmeldingen weet te signaleren en hierop weet te handelen en rapporteren naar KyK.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

PVE 7

Vraag:

Kunt u bevestigen dat 'binnen 8 uur op locatie' geldt op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur?

Antwoord:

Ja, dat kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

PVE 7

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat de onsite ondersteuning ingaat op het moment dat remote geen oplossing kan worden gevonden, waardoor de 8 uur gaan lopen als de oplostijd van de prioriteit verstreken is. Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Nee, die interpretatie is niet juist. Zodra remote ondersteuning geen

oplossing biedt, gaat de onsite-responstijd direct in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

PVE 7

Vraag:

Bij een reactietijd van 1 uur gaan we ervan uit dat de melding telefonisch wordt gedaan. Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Zowel telefonisch als via e-mail / ticketsysteem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

PVE 6

Vraag:

Kunt u verduidelijken binnen welk servicewindow u bereikbaarheid verwacht?

Antwoord:

Wij verwachten bereikbaarheid binnen het reguliere servicewindow zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Buiten deze tijden geldt bereikbaarheid uitsluitend voor urgente incidenten conform de stand-by regeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

PVE 6

Vraag:

Kunt u verduidelijken wie u verwacht dat bereikbaar is buiten kantooruren?

Antwoord:

Wij verwachten dat de leverancier buiten kantooruren een deskundige calamiteitendienst bereikbaar heeft voor urgente incidenten, conform de stand-by regeling. Dit betreft iemand die bevoegd en in staat is om direct actie te ondernemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:
PVE 6

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder een kritiek incident?

Antwoord:

Het hele -of delen van- het netwerk of de centrale omgeving liggen plat, waardoor (een groot deel van de) scholen, medewerkers of systemen volledig niet meer kunnen werken.

Bijvoorbeeld: volledige uitval van de digitale leeromgeving, geen toegang tot e-mail of identity services, of ernstige datalek-achtige situaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2

Vraag:

Begrijpt inschrijver correct dat de huidige leverancier niet gaat inschrijven op dit traject?

Antwoord:

Dit is uiteraard een keuze van de bestaande leverancier, de Aanbestedende dienst kan deze vraag niet beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.2

Vraag:

Wilt u verduidelijken wie de huidige leverancier is?

Antwoord:

Nee, deze informatie delen wij niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 4 – Artikel 11.3

Vraag:

Wordt de presentatie (K4) als bijlage toegevoegd aan de raamovereenkomst?
Zo nee, kunt u toelichten waarom dit onderdeel niet wordt opgenomen?

Antwoord:

Vragensteller doelt vermoedelijk op de tekst onder artiel 11.3, item 3.b. De huidige tekst van dat item luidt: b. "De inschrijving op kwaliteit (K1 t/m K3)."

Dit betreft een verschrijving. De presentatie, in de zin van de slides die inschrijver gebruikt om te presenteren, maken onderdeel uit van de inschrijving en vallen daarom ook onder de werking van dit artikel. De tekst onder artikel 11.3, item 3.b. wordt dan ook:
"De inschrijving op kwaliteit (K1 t/m K4)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 4 – Artikel 6

Vraag:

Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer de prijzen jaarlijks mag indexeren, voor het eerst per 1 januari 2027?

Antwoord:

Ja. Zie ook bijlage 5a, waarin exact aangegeven staat op welke wijze en met welke index de indexering op de prijzen doorgevoerd mag worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 3 – 1.1

Vraag:

In Bijlage 3 lezen we dat opdrachtnemer dient te beschikken over ISO 27001, maar dit certificaat is niet opgenomen als geschiktheidseis. Kunt u bevestigen dat dit een omissie betreft en ISO 27001 alsnog toevoegen aan de

geschiktheidseisen?

Antwoord:

Nee. Dit is geen omissie. Aanbestedende dienst kiest er voor ISO27001 niet als geschiktheidseis bij Inschrijving te stellen, maar wel als uitvoeringseis op te nemen. Door op deze manier te werken worden ook nieuwe mogelijk geschikte toetreders in de gelegenheid gesteld mee te dingen naar deze opdracht. KyK heeft deze afgewogen keuze gemaakt naar aanleiding van de in de marktconsultatie vergaarde informatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

5.3 (pagina 20)

Vraag:

U geeft aan dat een te kleine lettergrootte kan leiden tot een lagere beoordeling. Wat beschouwt u als een acceptabele of minimale lettergrootte?

Antwoord:

Door een minimale of acceptabele lettergrootte te stellen zou Aanbestedende dienst juist uw ruimte om een bepaalde score op een (sub)criterium te behalen, uw creativiteit of ieder zelfstandig denkproces van u als Inschrijver inperken.

Aan een gunningssystematiek zoals in onderhavige aanbesteding aan de orde, is derhalve inherent dat aan u als inschrijvende partij de ruimte wordt geboden om op eigen wijze keuzes te maken in hoe u kwaliteit, en daarmee de beantwoording op een kwaliteitscriterium, opstelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

5.3 (pagina 19)

Vraag:

Worden alle inschrijvers uitgenodigd voor de presentatie (K4b)? Zo nee, op basis van welke criteria wordt bepaald welke inschrijvers worden uitgenodigd?

Antwoord:

Nee, een Inschrijver wordt alleen uitgenodigd indien de Inschrijving voor beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit in aanmerking komt. Daarvoor moeten de beoordelingsstappen 1 t/m 3 (zie H6.1 Aanbestedingsdocument) succesvol doorlopen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

5.3 (pagina 18)

Vraag:

Kunt u bevestigen dat uitsluitend de drie genoemde aspecten (KPI's beschikbaarheid, KPI's tevredenheid en wijze van meten/bespreken) worden beoordeeld onder K1? Of wordt de inhoud van de SLA-bijlage eveneens meegenomen in de kwalitatieve beoordeling?

Antwoord:

Dat is correct. De SLA dient alleen te voldoen aan het gestelde in het Programma van Eisen.
De beoordeling van K1 wordt alleen gedaan op de beantwoording op de gestelde vraag bij K1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

5.3 (pagina 18)

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat de verplichte SLA, die als aparte bijlage moet worden toegevoegd bij K1, niet wordt meegeteld binnen de maximaal toegestane tekstruimte van 2 A4 voor de beantwoording van K1?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

5.1 (pagina 17)

Vraag:

U geeft aan dat voor het prijs criterium 250 punten te behalen zijn. In tabel 5.1 komen P1 en P2 samen echter uit op 200 punten. Kunt u dit corrigeren of toelichten hoe de totale score van 250 punten tot stand komt?

Antwoord:

Er zijn 250 punten te behalen op het aspect prijs. Er is een fout in tabel 5.1 geslopen. De juiste verdeling moet zijn:

P1. Totaalprijs dienstverlening - 150

P2. Uurtarieven - 100

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

3.1 (pagina 9)

Vraag:

Wanneer kunnen inschrijvers verwachten dat zij een uitnodiging ontvangen voor het geven van de presentatie?

Antwoord:

Uiterlijk maandag 26 januari 2026 via een bericht op TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
27

Onderwerp:
2.7 (pagina 25)

Vraag:

U vermeldt dat de raamovereenkomst start op 1 april 2026 en loopt tot en met 30 april 2030. Dat betreft een initiële looptijd van 4 jaar en 1 maand. Bedoelt u dat de overeenkomst loopt tot en met 31 maart 2030? Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Correct. Dit betreft een verschrijving. De zin: "En loopt tot en met 30 april 2030" wordt aangepast: "En loopt tot en met 31 maart 2030"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 2 dec 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
1.3 (pagina 4)

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een geldige en complete inschrijving uitsluitend bestaat uit de volgende documenten:

- Beantwoording van de kwaliteitsvragen
- UEA
- Inschrijfbestand
- Referentieformulier
- Uittreksel KvK

Indien aanvullende documenten verplicht zijn, verzoeken wij u dit expliciet aan te geven.

Antwoord:

Correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

1.3 (pagina 4)

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een digitale handtekening wordt geaccepteerd als rechtsgeldige ondertekening van alle in te dienen documenten?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

1.3 (pagina 4)

Vraag:

Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met “H5” in paragraaf 1.3, waar u aangeeft dat de beantwoording op de subgunningscriteria (H5) als pdf moet

worden geüpload? Deze term komt elders in de stukken niet terug.

Antwoord:

Hoofdstuk 5 van het Aanbestedingsdocument.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Pagina 4, PvE onderdelen 9 en 20

Vraag:

In onderdelen 9 en 20 wordt gesproken over zowel maandelijkse als kwartaalrapportages. Kunt u verduidelijken welke rapportagefrequentie daadwerkelijk van toepassing is?

Antwoord:

Rapportage per kwartaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 7 High level Design - pagina 14

Vraag:

In het ontwerp wordt Quick Assist genoemd. Is het toegestaan om alternatieve tooling (zoals N-able) te gebruiken, mits qua gebruikersgemak en functioneel gelijkwaardig?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. Alternatieve tooling mag worden ingezet, mits deze qua functionaliteit, beveiliging en gebruikersgemak ten minste gelijkwaardig is aan Quick Assist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument - 2.1 Binnen scope

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke activiteiten binnen de scope van tenantbeheer en support vallen? Specifiek of dit ook het beheer van Conditional Access, Intune en Compliance policies, audit logging en monitoring omvat. Daarnaast vernemen wij graag of ondersteuning voor third-party applicaties én bijbehorende SSO-koppelingen via Entra ID eveneens binnen de scope valt.

Antwoord:

De scope van tenantbeheer en support omvat in ieder geval de centrale beheertaken binnen de Microsoft 365-tenant. Dit omvat onder meer:

Conditional Access (inrichten, onderhouden en bewaken van toegangsregels)

Intune / Endpoint Management (configuratieprofielen, app-uitrol, compliance policies)

Compliance policies (device- en gebruikerscompliance, baseline-handhaving)

Audit logging & monitoring (controleren, interpreteren en opvolgen van tenant-meldingen, risico's of afwijkingen)

Daarnaast verwachten wij ondersteuning voor third-party applicaties die gekoppeld zijn aan Entra ID, inclusief:

SSO-koppelingen (SAML/OAuth provisioning, lifecyclebeheer van integraties)

Toegangsrechtenbeheer

Troubleshooting bij inlogproblemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

2 dec 2025