

Nota van inlichtingen II

Aanbesteding: Technisch ICT beheer

Datum: 3 november 2025

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Prijzenblad.	Ons inziens doet uw uitgangspunt dat het vaste maandbedrag gelijk is aan het variabele maandbedrag geen recht aan de werkelijkheid. Tevens maakt u zelf een verdeling naar de kosten per gebruiker en per device (op basis van het uitgangspunt dat de verdeling op 50-50 basis plaatsvindt). De werkelijke kostenverdeling is niet 50-50. Wij stellen de volgende minimale aanpassing van het Prijzenblad aan: - Het vaste maandbedrag in cel B12 blijft invulbaar als vaste maandelijkse kosten - De doorvertaling van dat bedrag naar de cellen B14, B15 en D14 en D15 komt te vervallen. - De Inschrijver krijgt de ruimte om ook de cellen D14 en D15 in te vullen. - De cellen B14 en B15 worden berekend op basis van respectievelijk C14, D14 en C15, D15. - De berekening van de cellen B16, B19 en B21 blijft ongewijzigd. Ons inziens krijgt VRH hiermee een transparanter Prijzenblad dat ook tijdens de facturatie gehanteerd kan worden en daar niet tot discussies leidt, waarbij de vergelijkbaarheid intact blijft. Wij vragen u het prijzenblad aan te passen minimaal aan bovenstaand voorstel.	Niet akkoord. De gekozen methodiek geeft partijen duidelijkheid voor mogelijke veranderingen. De prijsmethodiek is transparant en voor alle inschrijvers gelijk, ook na gunning. Daarnaast voorkomt het strategische inschrijvingen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
2.	Bijlage 2 Conceptovereenkomst Technisch ICT beheer - GIBIT 2023 Artikel 18.4	In de aanbestedingsdocumenten wordt verwezen naar GIBIT 2023. In artikel 18.4 van GIBIT 2023 wordt vermeld dat informatie-uitwisseling tussen gelieerde ondernemingen niet is toegestaan. Wij maken echter deel uit van een groep gelieerde ondernemingen, waarbij de moedermaatschappij en de gelieerde entiteiten interne diensten verlenen op het gebied van onder andere juridische zaken, compliance, gegevensbescherming en financiën. Binnen onze organisatie zijn vertrouwelijkheid en gegevensbescherming geborgd via bestaande schriftelijke raamovereenkomsten. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat overdracht van gegevens aan gelieerde ondernemingen is toegestaan, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:	Niet akkoord. Mocht het nodig zijn voor uw dienstverlening om van andere organisaties (al dan niet gelieerd) gebruik te maken moet u aangeven of u aanbied in combinatie, of het onderaannemers betreft. En dit vermelden in de beantwoording mbt de aangeboden dienstverlening. Dit heeft effect op UEA en verwerkersovereenkomst.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		a) de overdracht is noodzakelijk voor het leveren van de overeengekomen diensten; b) er bestaan schriftelijke overeenkomsten tussen de gelieerde ondernemingen die vergelijkbaar zijn met de bepalingen uit de GIBIT en de Conceptovereenkomst Technische ICT, en die vertrouwelijkheid en gegevensbescherming waarborgen; c) wij als opdrachtnemer blijven volledig aansprakelijk voor de naleving van de vereisten inzake vertrouwelijkheid en gegevensbescherming door onze gelieerde ondernemingen. Kunt u bevestigen dat onder deze voorwaarden informatie-uitwisseling met gelieerde ondernemingen is toegestaan?	
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
3.	Bijlage 2 Conceptovereenkomst Technisch ICT beheer - GIBIT 2023 Artikel 18.1	In de aanbestedingsdocumenten wordt verwezen naar GIBIT 2023. In artikel 18.1 van GIBIT 2023 wordt vermeld dat openbaarmaking niet is toegestaan, ook niet in het geval van een wettelijke publicatieplicht. Wij maken deel uit van een groep ondernemingen met een beursgenoteerde moedermaatschappij. In dat kader zijn wij onderworpen aan verplichte openbaarmakingsvereisten op grond van beursregelgeving (zoals ESEF, MAR of andere relevante richtlijnen). Wij verzoeken u te bevestigen dat onder "wettelijk voorschrift" ook deze verplichte openbaarmakingsvereisten op grond van beursregelgeving vallen. Uiteraard zullen wij – voor zover mogelijk – de opdrachtgever vooraf informeren over een eventuele openbaarmaking, samen met u alle mogelijkheden verkennen om openbaarmaking te voorkomen en, indien dit niet mogelijk blijkt, de omvang van de openbaarmaking beperken tot het strikt noodzakelijke. Kunt u bevestigen dat openbaarmaking op grond van beursregelgeving wordt beschouwd als een toelaatbare uitzondering op het verbod tot openbaarmaking zoals opgenomen in de overeenkomst?	Het artikel geeft aan dat openbaarmaking wel is toegestaan bij een wettelijke publicatieplicht. Met de aanvulling in het tweede tekstblok in uw vraag is openbaarmaking op basis van verplichte openbaarmakingsvereisten op grond van beursregelgeving akkoord.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
4.	Aanbestedingsdocument Technisch ICT beheer VRH Hoofdstuk 5.2, pagina 23	In de onderste bullet van pag. 23 staat "Draagt kennis over van onderdelen die VRH zelf wil gaan beheren, inclusief Sharepoint". Bovenaan pag. 24 vraagt VRH vervolgens om "Voorstellen te doen voor over te dragen onderdelen." Kan VRH toch	Dit kan betrekking hebben op bijvoorbeeld MS Teams, Outlook of andere (MS) software.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		aangeven welke onderdelen zij zelf, naast Sharepoint, willen beheren?	
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
5.	Aanbestedingsdocument Technisch ICT beheer VRH Hoofdstuk 5.1, pagina 19 en 21	Op pagina 19 wordt 13,52 TB aan Sharepoint data genoemd, en op pagina 21 wordt ook 13,52 TB aan data genoemd, maar dan voor "totaal opslagverbruik Microsoft". Kan VRH een opsplitsing geven van het totaal aan data in de M365 tenant (Exchange, OneDrive, SharePoint, Teams), en daarnaast het totaal aan data in de Azure omgeving (server VM's, AVD omgeving).	De verdeling is eind oktober: SharePoint Online 11,84 TB gebruikt van totaal 13,32 TB (≈ 89%) Bevat teamsites, projectsites en intranet-hubsites Opslaggroei de afgelopen 6 maanden: +0,3 TB OneDrive for Business 15,5 TB totaalgebruik Circa 1.400 actieve accounts Exchange Online (Mail) ±3,8 TB totale mailboxopslag ±1.600 mailboxen, waarvan ~900 actief 100% binnen quota (geen waarschuwingen) Microsoft Teams 412 teams Activiteit: pieken op werkdagen, gemiddelde 150–250 actieve kanalen Teams-bestanden slaan data op in SharePoint en OneDrive (valt daaronder) Microsoft 365 Apps (Outlook, Word, Excel, PowerPoint) Dagelijks ±700 actieve gebruikers Meestgebruikte platform: Windows, gevolgd door Web Microsoft Edge / Browsergebruik ±1.100 actieve gebruikers binnen de afgelopen 30 dagen Backup: Totaal (alle vaults): 23 backup items ± 21,88 TB Cloud-RAGRS Log Analytics: Totaal (alle workspaces): ± 404 GB log data over de laatste 31 dagen
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
6.	Aanbestedingsdocument Technisch ICT beheer Hoofdstuk 5.1, pagina 20	Bij kopje Applicatiebeheer staat: "Leverancier is verantwoordelijk voor: =>Versiebeheer en changelogs =>Proactieve compatibiliteitscheck bij Windows-updates =>Documentatie en rollbackscenario's"	Met Leverancier wordt hier de applicatie-leverancier bedoeld. De Inschrijver zal de updates verzorgen. Van Inschrijver verwachten wij een actieve rol, uitvoerend en adviserend, met name bij Microsoft-updates.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		Wordt met het woord Leverancier de huidige applicatie-leverancier bedoeld? Of een andere huidige partij? En hoe ziet VRH de rol van Inschrijver op deze onderwerpen?	
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
7.	Aanbestedingsdocument Technisch ICT beheer VRH - Hoofdstuk 1.10, pagina 9	In de aanbestedingsdocumenten wordt vermeld dat de overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Vanuit onze interne governance en financiële kaders, waaronder richtlijnen van onze CFO, hanteren wij een voorkeur voor overeenkomsten met een maximale looptijd van 60 maanden. Dit biedt ons duidelijkheid en beheersbaarheid in onze langetermijnverplichtingen. Wij verzoeken u daarom om in de definitieve aanbestedingsstukken op te nemen of een vaste looptijd van de overeenkomst bespreekbaar is, en zo ja, welke looptijd u voor ogen heeft. Daarnaast vernemen wij graag of er ruimte is om afspraken te maken over indexatie gedurende de looptijd van de overeenkomst, zodat beide partijen kunnen anticiperen op marktontwikkelingen. Kunt u aangeven of een vaste looptijd en afspraken over indexatie onderdeel zijn van de definitieve overeenkomst?	Een vaste looptijd is niet bespreekbaar. Indexatie is opgenomen in de Inkoopvoorwaarden artikel 11.8.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
8.	Aanbestedingsdocument Technisch ICT beheer VRH - Hoofdstuk 1.4, bullet 8 pagina 9	Begrijpen wij correct dat de nog resterende on-premises systemen niet door Inschrijver beheerd hoeven te worden?	Dat is correct.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
9.	Aanbestedingsdocument Technisch ICT beheer VRH - Hoofdstuk 1.4, bullet 8 pagina 9	Hier staat: "VRH neemt een dienst af via de Cloud Security Center, Log Analytics, Sentinel en mogelijk Azure Monitor voor monitoring van werkplekken, cloud resources, netwerk en security events". Kan VRH nader toelichten bij welke derde partij de genoemde diensten worden afgenomen, en op basis van welke tooling die zijn ingericht?	KPN Inspark verzorgt nu deze dienstverlening, Sentinel, Log Analytics en Defender worden daarbij ingezet. Deze diensten zijn ondergebracht in de VRH Azure tennant.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
10.	Verplichting latende leverancier	N.a.v. antwoord onder Nr. 55, op basis van Aanbestedingsdocument 5.6; Aangegeven is dat we van latende leverancier een meewerkende opstelling mogen verwachten, maar dat capaciteit en beschikbaarheid beperkt is, voor risico van de inschrijver. Aanvullende vraag: kunt u inzicht geven in de verplichting die latende leverancier is aangegaan ten aanzien van facilitering retransitie?	De verplichting betreft een meewerkende opstelling om de transitie mogelijk te maken. Een exitplan kan daar een voorbeeld van zijn.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
11.	Medewerkers in vraag 2, 6 en 10	In de vragen 2, 6 en 10 vraagt u om informatie over de medewerkers die de diensten gaan verzorgen. Gezien het tijdstip van de aanvang van de werkzaamheden is het op dit moment niet mogelijk om hier namen van de medewerkers te geven. Is het akkoord om alleen de functienamen aan te geven?	Het is aan u om te bepalen welke informatie u ons kunt geven in uw antwoord.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
12.	algemeen	In hoeverre is het toegestaan om gebruik te maken van een selfserviceportaal zoals Microsoft 365 Selfservice voor licentiebeheer?	Licenties worden beheerd door de VRH.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
13.	algemeen	Mag gebruik worden gemaakt van eigen monitoring- en eventmanagementtools zoals Datto RMM, of is integratie met bestaande VRH-tools (zoals TopDesk) verplicht?	De VRH wil in Topdesk het overzicht hebben. Hoe u de informatie hierin gaat invullen kunt u opnemen in uw aanbieding. Topdesk is leidend in deze en overzicht in Topdesk dus verplicht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
14.	Microsoft 365 E5 en voldoen aan wensen	Hoe ziet VRH de rol van de leverancier bij het verder benutten van de Microsoft 365 E5-functionaliteiten en aanvullende add-ons zoals Microsoft Purview Modulen Data Security, Data Governance en Data Compliance, Defender for Cloud Apps en Microsoft 365 Copilot en AI-Agents?	Leverancier kan hierover adviseren vanuit de ondersteunende rol, keuzes zijn aan de VRH.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
15.	Microsoft 365 E5 en voldoen aan wensen	Wordt verwacht dat de leverancier ook ondersteuning biedt bij het inrichten van geavanceerde E5-functies zoals Insider Risk Management, Advanced eDiscovery en Information Protection?	Ja, bij gemaakte keuzes zal Leverancier deze inrichten.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
16.	Microsoft 365 E5 en voldoen aan wensen	Is er een roadmap beschikbaar voor verdere adoptie van E5-specifieke functionaliteiten?	Nog niet.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
17.	Security awareness gebruikers	Welke concrete verwachtingen heeft VRH ten aanzien van security awareness trainingen en adoptie voor eindgebruikers?	Deze zijn geen onderdeel van deze opdracht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
18.	Security awareness gebruikers	Is er een bestaand programma of platform voor security awareness dat moet worden voortgezet of geïntegreerd?	Dit is geen onderdeel van deze opdracht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
19.	Security awareness gebruikers	Verwacht VRH dat de leverancier ook phishing-simulaties of gedragsmetingen uitvoert?	Dit is geen onderdeel van deze opdracht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
20.	SharePoint-inrichting en informatiegovernance	Kan VRH toelichten hoe de huidige SharePoint Online-omgeving is ingericht qua sitestructuur, rechtenbeheer en metadata?	Organisatie brede hub, informatie en beleid, daaronder de teamsites, gekoppeld aan projecten en afdelingen. Hier zitten active directory rechten om toegang te krijgen. Er is wel labeling, het gebruik van metadata is in opbouw.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
21.	SharePoint-inrichting en informatiegovernance	Welke rol speelt de leverancier in het ondersteunen van informatiegovernance, zoals het toepassen van retentiebeleid en classificatie?	Dit zal vooral gericht zijn op het uitvoeren van technische beheerstaken.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
22.	SharePoint-inrichting en informatiegovernance	Wordt verwacht dat de leverancier ook ondersteuning biedt bij het functioneel beheer van SharePoint?	Nee, deze opdracht betreft alleen het technisch beheer van SharePoint.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
23.	Power automate & AI agents	Welke processen zijn momenteel geautomatiseerd met Power Automate en/of AI-Agents?	In Power Automate worden de antwoorden van evaluaties overgezet naar MS Lists en vandaaruit naar het datawarehouse. Dit proces wordt door de VRH gedaan.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
24.	Power automate & AI agents	Wordt van de leverancier verwacht dat zij ondersteuning biedt bij het ontwikkelen, beheren en optimaliseren van Power Automate flows?	Alleen het eventuele technisch beheer daarvan.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
25.	Power automate & AI agents	Is er een governancebeleid voor Power Platform binnen VRH?	Nog niet.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
26.	Power automate & AI agents	Welke stappen zijn reeds genomen voor de Microsofts AI-Agents?	Dit is beperkt tot verkennend onderzoek.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
27.	Purview voor datasecurity, governance en compliance (incl. Copilot)	Welke onderdelen van Microsoft Purview zijn reeds ingericht en welke zijn nog in opbouw?	Alles is nog in opbouw, nog niets is ingericht. Wij verwachten hier in 2026 verder mee te gaan.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
28.	Purview voor datasecurity, governance en compliance (incl. Copilot)	Verwacht VRH dat de leverancier ook ondersteuning biedt bij de functionele inrichting van Purview (retention, labeling, eDiscovery)?	Nee, uitsluitend inzet bij technisch beheer hiervan.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
29.	Purview voor datasecurity, governance en compliance (incl. Copilot)	Hoe ziet VRH de rol van Purview in relatie tot Copilot en AI-compliance?	Purview moet een compliance laag boven Copilot zijn.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
30.	Purview voor datasecurity, governance en compliance (incl. Copilot)	Welke onderdelen van Microsoft Purview Compliance Manager en scans zijn reeds ingericht en welke zijn nog in opbouw?	Alles is nog in opbouw, nog niets is ingericht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
31.	Microsoft 365 Adoptie, Copilot Adoptie en AI-Agents	Wat zijn de adoptiedoelstellingen van VRH voor Microsoft 365 Copilot en AI-agents?	Die zijn er (nog) niet.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
32.	Microsoft 365 Adoptie, Copilot Adoptie en AI-Agents	Wordt van de leverancier verwacht dat zij adoptieprogramma's en gebruikers trainingen hieromtrent uitvoeren?	Nee.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
33.	Microsoft 365 Adoptie, Copilot Adoptie en AI-Agents	Is er een AI-beleid waarin de leverancier een rol speelt?	Nee.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
34.	Prijzenblad	Kan VRH bevestigen dat Azure-verbruikskosten buiten de vaste prijs vallen en 1-op-1 worden doorbelast conform CSP standaard?	Dat is correct.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
35.	Prijzenblad	Hoe moet de verhouding tussen vaste en variabele kosten (zoals per gebruiker of per device) worden opgenomen in het prijzenblad?	Deze verhoudingen staan vast en zijn opgenomen in het prijzenblad.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
36.	Prijzenblad	Is er ruimte voor prijsindexatie gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Ja, zie hiervoor de Inkoopvoorwaarden artikel 11.8.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
37.	AI-beleid en AI-ondersteuning	Is er een vastgesteld AI-beleid binnen VRH waaraan de leverancier zich moet conformeren of wenst VRH ondersteuning bij het opzetten van een AI-beleid?	Nog in opbouw, van leverancier wordt geen inzet bij het ontwikkelen van dit beleid verwacht, wel verwacht de VRH dat leverancier zich daar aan conformeert bij het technisch beheer.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
38.	AI-beleid en AI-ondersteuning	Wordt verwacht dat de leverancier ondersteuning biedt bij het ethisch gebruik van AI?	Nee.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
39.	AI-beleid en AI-ondersteuning	Hoe wordt de rol van AI ondersteuning in de dienstverlening geëvalueerd en geborgd?	Vooralsnog niet.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
40.	CSP/NCE	Verwacht VRH dat de leverancier optreedt als CSP-partner onder het NCE-model?	Nee.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
41.	CSP/NCE	Hoe wordt de samenwerking met andere (licentie) partners (zoals huidige leveranciers) afgestemd?	In periodiek overleg.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
42.	Azure Automation en inzet van 3e partij oplossingen	Welke onderdelen van Azure Automation zijn reeds in gebruik en welke zijn gewenst?	In gebruik: - Dagelijkse health-checks en resource-controle (DailyCheck-runbooks) - Start/stop-scripts voor virtuele machines (in onderhoudsscenario's) - Backup-monitoring en kostenrapportages (Cost Management, Log Analytics) - Automatisering via Managed Identity met logging in Log Analytics - En eigen scripts voor rapporten etc. Gewenst: Wij zien uw voorstel hiervoor graag in de beantwoording.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
43.	Azure Automation en inzet van 3e partij oplossingen	Is het toegestaan om 3e partij oplossingen in te zetten naast Azure Automation?	U kunt dit opnemen in uw voorstel.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
44.	Azure Automation en inzet van 3e partij oplossingen	Wordt verwacht dat de leverancier ook runbooks ontwikkelt en onderhoudt?	In basis niet.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
45.	specifieke policies	Kan VRH een overzicht geven van de bestaande security-, compliance- en lifecycle policies die van toepassing zijn op endpoints en cloud resources?	We hanteren onder andere Azure policies, CA-policies, Endpoint security, MFA password beleid. Policies zijn onderhevig aan veranderingen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
46.	specifieke policies	M.b.t. : bestaande security-, compliance- en lifecycle policies Wordt verwacht dat de leverancier deze policies onderhoudt, uitbreidt of toetst?	Leverancier voert deze uit binnen het technisch beheer. Advisering hierover is wel onderdeel van de dienstverlening.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
47.	specifieke policies	Zijn er specifieke beleidsdocumenten (zoals BIO2, AVG, GIBIT) die als leidraad dienen voor inrichting en beheer?	De genoemde voorbeelden zijn wet- en regelgeving die gevolgd moeten worden.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
48.	Algemeen	In de algemene praktijk blijkt vaak dat de beantwoording van vragen niet de complete duidelijkheid verschaft die door de vragensteller werd beoogd. Het is gebruikelijk dat in dergelijke gevallen verduidelijkingsvragen gesteld kunnen worden ook al voorziet de planning niet meer in een formele (verduidelijkings)vragenronde. Kunt u bevestigen dat u inschrijvers na publicatie van NvI 2 nog ruimte biedt tot het stellen van verduidelijkingsvragen? Indien dit niet het geval is, kunt u dit dan beargumenteren?	Dit is niet akkoord, een latere beantwoording geeft vertraging in het proces. In deze aanbesteding zijn om deze reden al twee vragenrondes opgenomen.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
49.	Bijlage 5 - Prijzenblad	Wij begrijpen uit de toelichting onder AD 5.7 Prijsbeheer dat de totale maandelijkse vergoeding van de opdrachtnemer neerkomt op twee keer het op te geven vaste maandtarief. Dit komt dan overeen met het bedrag dat in het prijzenblad verschijnt in cel B19, toegelicht in cel A19 als zijnde Inschrijfprijs:. Kunt u dit bevestigen en daarbij aangeven waarom u in de toelichtende regel (A)4 spreekt van een 'fictieve maandvergoeding'? In onze beeldvorming is deze niet fictief.	De uitleg is correct. De benaming fictief is omdat dit het vergoedingsbedrag is op basis van een momentopname van de variabele componenten. Daarmee zal de werkelijke maandvergoeding in een willekeurige maand afwijken van het in de aanbesteding berekende bedrag.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
50.	AD 5.3 'Wat we zoeken ..' 5.7	In de zin "Graag zien we optioneel beschikbaar (inclusief uurtarief) telefonische skilled servicedesk:" roept de toevoeging(inclusief tarief) de vraag op wat u hier precies verwacht en hoe een eventueel op te geven tarief zich verhoudt tot hetgeen gesteld onder 5.7: "Andere dan de hier genoemde tarieven en kosten mogen niet in rekening worden gebracht."	De onder deze vraag aangeboden dienstverlening is optioneel. Als de VRH er voor kiest van deze optie gebruik te maken dan zijn de daarbij horende tarieven van toepassing en mogen deze in rekening worden gebracht.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
51.	GC kwaliteit: Vraag 3	U stelt: Beschrijf hoe u, als onderdeel van het technisch beheer van de Azure- en Microsoft 365 omgeving, changes, advisering en projecten wilt uitvoeren". Kunt u toelichten of met 'changes, advisering en projecten' wordt bedoeld het reguliere wijzigingsproces binnen technisch beheer, of ook projectmatige implementaties en adviesdiensten buiten het standaardbeheer?	Wij vragen wat u hieronder aanbiedt. Voor de VRH is het opnemen van een breder aanbod van meerwaarde.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
52.	GIBIT Vragen nr. 65 t/m 75	Wij hebben kennisgenomen van de Nota van Inlichtingen waarin op diverse door ons gestelde vragen over de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 is gereageerd met hetzelfde antwoord: "Niet akkoord. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen." Wij merken op dat deze reactie geen	De door u gestelde vragen zijn gericht op het aanpassen van de gestelde voorwaarden. Hierop is aangegeven dat dit niet akkoord is. Daarmee zijn de vragen beantwoord. Als uitleg hiervoor is aangegeven waarom de VRH hier

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		inhoudelijk antwoord geeft op de gestelde vragen, die primair waren gericht op het verkrijgen van duidelijkheid omtrent de juridische en praktische gevolgen van specifieke bepalingen. De Nota van Inlichtingen moet dienen om onduidelijkheden te verhelderen en gelijke informatieverstrekking te waarborgen (art. 2.54 Aanbestedingswet). Een verwijzing naar de VNG-standaard ontslaat de aanbestedende dienst niet van de plicht om vragen inhoudelijk te beantwoorden — zeker als de vraag ziet op rechtsverhouding, risicoverdeling of aansprakelijkheid. Ook “paritair tot stand gekomen” betekent niet dat ze bindend of evenwichtig zijn in de context van de specifieke opdracht; ze blijven algemene voorwaarden die contractueel worden aangeboden en dus vatbaar zijn voor commentaar. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om alsnog inhoudelijk te reageren op de betreffende vragen, zodat alle inschrijvers over gelijke en duidelijke informatie beschikken en hun inschrijving daarop kunnen baseren.	geen aanpassingen op maakt. In het aanbestedingsdocument was al aangegeven dat er geen intentie is om hier aanpassingen op te maken.
Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
53.		In paragraaf 5.3 Eindgebruikersdiensten op pagina 26 van het aanbestedingsdocument is aangegeven dat meldingen worden geregistreerd in Topdesk van VRH en dat de nieuwe leverancier meldingen zal moeten aannemen, registreren en doorzetten binnen dit systeem. De VRH treedt hierin op als regieorganisatie, waarbij de partner meldingen moet verwerken en opvolgen binnen de bestaande Topdesk-omgeving. Wij verzoeken u vriendelijk te bevestigen of Topdesk technisch en functioneel zodanig is ingericht dat dit aansluit op de gevraagde werkzaamheden van de leverancier.	Topdesk voldoet technisch en functioneel voor het registreren van meldingen. Het is aan leverancier om de werkprocessen hierop aan te sluiten. Topdesk is leidend.

De termijn voor het stellen van vragen is hiermee gesloten. Wij zien uit naar uw inschrijving die voor 20 november 13.00 uur moet worden ingediend.