

Dit bestand bevat de nota van inlichtingen 1 d.d. 2 februari 2026 voor de Europees openbare aanbesteding Netwerkbeheer Afeer met referentienummer: TN 561082

Indien u naar aanleiding van deze nota van inlichtingen nog vragen heeft kunt u deze stellen tot 9 februari 2026, 10:00 uur.

Indien inschrijver meent dat de aanbestedingsdocumenten onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel de aanbestedingsdocumenten geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver zijn bezwaren uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van deze nota van Inlichtingen, schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten te ageren verval.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Programma van Eisen			In PvE-60 is opgenomen dat leverancier assurance verleent over de kwaliteit van de dienstverlening en, indien geen ISAE- of SOC-rapportage beschikbaar is, de dienstverlening jaarlijks laat auditen door een onafhankelijke auditor. Kunt u toelichten in hoeverre jaarlijkse onafhankelijke audits in het kader van bestaande certificeringen zoals ISO 9001 en ISO 27001 kunnen worden betrokken bij deze assuranceverplichting, en hoe opdrachtgever de aanvullende scope en diepgang van de audit met betrekking tot de afgenomen ICT-prestatie voor zich ziet?	Indien leverancier niet beschikt over een dergelijke rapportage, kan invulling worden gegeven aan de eis door middel van een jaarlijkse audit door een onafhankelijke auditor. Bestaande certificeringen zoals ISO 9001 en ISO/IEC 27001 kunnen hierbij worden benut, mits de audit aantoonbaar aanvullend is gericht op de dienstverlening aan opdrachtgever en inzicht biedt in de werking van relevante beheersmaatregelen binnen de scope van de afgenomen ICT-prestatie.
2	Programma van Eisen			In PvE-37 is opgenomen dat leverancier zorgt voor dagelijkse back-ups van configuraties met een minimale retentie van 30 kalenderdagen en beschikt over een jaarlijks getest herstelplan. Kunt u toelichten of opdrachtgever hierbij het doel van aantoonbare herstelbaarheid en risicobeheersing voor ogen heeft, en of functioneel gelijkwaardige maatregelen voor het borgen en herstellen van configuraties als passend binnen deze eis worden beschouwd?	In beginsel zit dat er achter. Bij een calamiteit moet terug kunnen worden gevallen op een actuele (dagelijkse) back-up en bij een calamiteit moet het wiel niet uitgevonden moeten worden hoe weer in de lucht te komen. Dus moet er sprake zijn van een procedure, die zorgt voor actuele back-ups en bewijs dat deze back-up terug kan worden gehaald en zal leiden tot een weer werkend geheel. We vragen een jaarlijkse test, zodanig gedocumenteerd dat hier betrouwbaar uit op te maken is dat zo'n herstel inderdaad gerealiseerd kan worden.
3	Programma van Eisen			In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen dat exit-ondersteuning onderdeel is van de dienstverlening. Kunt u aangeven welke concrete verwachtingen opdrachtgever heeft ten aanzien van de aard, omvang en duur van deze exit-ondersteuning bij beëindiging van de overeenkomst?	De leverancier doet wat nodig is voor een volledige, veilige en soepele overdracht, zonder onnodige drempels of vertraging. Dit omvat onder andere, maar niet uitsluitend, het opleveren van actuele documentatie/ beschrijvingen, toegang en accounts, beschikbaarheid tijdens de overgang, kennisoverdracht.
4	Programma van Eisen			In PvE-2 en PvE-3 is opgenomen dat de dienstverlening moet blijven voldoen aan huidige en toekomstige relevante wet- en regelgeving, zoals BIO2 en NIS2. Kunt u toelichten hoe opdrachtgever verwacht om te gaan met toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving voor zover deze leiden tot aanvullende of gewijzigde werkzaamheden binnen de looptijd van de overeenkomst?	Wij verwachten hier een pro-actieve rol van de leverancier, om ons te wijzen op hiervoor noodzakelijke aanpassingen. Afhankelijk van omvang en impact kan dit via de operationele, strategische of tactische communicatiekanalen gemeld worden. Grotere aanpassingen zullen projectmatig opgepakt moeten worden. Wijzigingsbeheer zal altijd moeten worden toegepast (zie ook eis 21 en 22).
5	Programma van Eisen			In het Programma van Eisen wordt verwezen naar meerdere betrokken partijen, waaronder de servicedesk Outsourcing ICT en leveranciers van onderliggende diensten. Kunt u nader toelichten hoe de verantwoordelijkheidsverdeling is ingericht tussen opdrachtnemer netwerkbeheer en deze andere partijen, met name bij incidenten die meerdere domeinen raken?	Waar meldingen niet direct van Afeer komen, maar via onze Servicedesk danwel outsourcing partij lopen zullen deze tussenliggende partijen een regie-rol vervullen. Ervan uitgaand dat een melding juist naar de netwerkleverancier is doorgezet betekent dat de netwerkleverancier verantwoordelijk is voor het oplossen van de melding. Bij twijfel, of bij gedeelde verantwoordelijkheid verwachten wij samenwerking. De melding zal moeten worden uitgeanalyseerd tot het niveau waarop beide partijen hun deel op kunnen lossen en in gezamenlijkheid kan worden vastgesteld dat dit ook daadwerkelijk is gelukt.

6	Programma van Eisen			In het Programma van Eisen en de SLA-uitgangspunten zijn servicelevels opgenomen met betrekking tot reactie- en herstelltijden. Kunt u toelichten hoe bij de beoordeling van deze servicelevels wordt omgegaan met incidenten waarbij de oorzaak (mede) ligt bij derden, zoals cloudleveranciers, hardwareleveranciers of netwerkproviders, terwijl de opdrachtnemer wel de incidentregie voert?	Bij de beoordeling van servicelevels hanteren wij als opdrachtgever het principe dat uitsluitend werkzaamheden en doorlooptijden binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer worden meegenomen in de formele SLA-meting. Dit betekent dat wanneer de oorzaak van een incident (mede) ligt bij derden - zoals cloudleveranciers, hardwareleveranciers of netwerkoperators - de tijd die wordt veroorzaakt door deze partijen niet wordt meegerekend in de beoordeling van de overeengekomen reactie- en herstelltijden. De opdrachtnemer blijft in dergelijke situaties wél volledig verantwoordelijk voor de incidentregie. Dit houdt onder meer in: * het coördineren van acties bij de betrokken derde; * het bewaken van voortgang en tijdige escalatie; * het actief informeren van de aanmelder; * het administreren van onderscheid tussen regietijd en externe vertragingstijd. In de rapportages kan in dit geval zowel de totale oplostijd als de tijd binnen invloedssfeer ('regietijd') inzichtelijk worden weergegeven. Op basis van deze regietijd beoordelen wij of de opdrachtnemer voldoet aan de servicelevels. Zo waarborgen wij enerzijds een eerlijke SLA-beoordeling en anderzijds goede sturing op incidenten waarbij derden zijn betrokken.
7	Programma van Eisen			In PvE-17 zijn oplostijden opgenomen voor kritische incidenten (prio 1). Kunt u verduidelijken hoe opdrachtgever het begrip "oplossen" in dit kader interpreteert, bijvoorbeeld in relatie tot het realiseren van een tijdelijke workaround versus volledig structureel herstel?	Oplossen betekend in eerste aanleg dat eindgebruikers geen hinder meer ondervinden. Het incident kan daarna naar een lagere prio worden afgeschaald, met een langere oplostijd om uiteindelijk het probleem volledig op te lossen.
8	Programma van Eisen			In PvE-14 is opgenomen dat de servicedesk van leverancier bereikbaar is via telefoon en e-mail van maandag tot en met vrijdag van 7:00 uur tot 18:00 uur. Kunt u toelichten of hierbij wordt bedoeld op functionele bereikbaarheid en afhandeling van meldingen binnen deze tijden, of dat opdrachtgever verwacht dat de reguliere servicedesk gedurende deze gehele periode fysiek bemand is?	Wij verwachten dat meldingen gedurende deze periode inhoudelijk beantwoord en opgepakt kunnen worden. Wij denken dat hiervoor een fysieke bemensing noodzakelijk is.
9	Programma van Eisen			Zijn er bij opdrachtgever op dit moment bekende verbeterpunten, optimalisaties of voorgenomen wijzigingen aan de netwerkomgeving die relevant zijn voor het beheer in de eerste periode na start van de overeenkomst?	Er zijn nog enkele openstaande acties, zoals het actief maken van de back-up lijnen en het opschonen/ netjes maken van enkele patchkasten. Deze acties kunnen opgepakt worden in de eerste periode na start van de overeenkomst.
10	Programma van Eisen			Zijn er bij opdrachtgever op dit moment bekende knelpunten, openstaande issues of lopende aandachtspunten in de netwerkomgeving die relevant zijn voor het beheer en het kunnen voldoen aan de overeengekomen servicelevels?	Zie antwoord op vraag 9.
11	Programma van Eisen			In het Programma van Eisen is opgenomen dat leverancier verantwoordelijk is voor het beheer en herstel van het netwerk. Kunt u toelichten welke typen documentatie opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst beschikbaar stelt om de opdrachtnemer in staat te stellen het netwerkbeheer adequaat en conform de overeengekomen servicelevels uit te voeren?	Lijst met alle netwerkcomponenten (zoals opgenomen in bijlage 12) Blauwdruk van het netwerk (zoals opgenomen in bijlage 12) Toeganggegevens.
12	Programma van Eisen			In bijlage 12 wordt de netwerkomgeving van Afeer beschreven in de vorm van een blauwdruk. Kunt u toelichten in hoeverre deze blauwdruk representatief is voor de feitelijk gerealiseerde en momenteel beheerde netwerkomgeving, en of er bij opdrachtgever bekende afwijkingen bestaan ten opzichte van deze blauwdruk?	Het netwerk is op basis van deze blauwdruk gerealiseerd. Er zijn geen afwijkingen bekend bij opdrachtgever.