

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT-beheerdiensten
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Flevoland
Referentie: VRFGV0041
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 81 **Onderwerp:** Bijlage 9 PVE - Eis 48

Vraag:

U geeft aan dat VRFGV zelfstandig aanpassingen moet kunnen doorvoeren in de Azure omgeving. Betekent dit dat u de benodigde wijzigingen hiervoor zelfstandig in de Code gaat doen en zelfstandig de benodigde pipeline doorloopt? Hoe kan Leverancier dan nog verantwoordelijk zijn voor de omgeving? Kunt u een toelichting geven over hoe u dit ziet?

Antwoord:

Openstaande vraag vanuit de 1e vragenronde.

Antwoord op de vraag: Hoewel VRFGV eigenaar is van de Infrastructure as Code, is het uitgangspunt dat wijzigingen aan onderdelen die via IaC worden beheerd primair door de Leverancier worden doorgevoerd, om eenduidigheid, kwaliteit en verantwoordelijkheid te borgen. VRFGV wordt hierbij zodanig meegenomen via documentatie, kennisoverdracht en transparantie, dat zelfstandig handelen (in bijv. een DEV-omgeving) mogelijk blijft indien nodig, maar zonder dat meerdere partijen gelijktijdig wijzigingen in de code aanbrenge.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr. 82 **Onderwerp:** Bijlage 9 PVE - Eis 48

Vraag:

De Leverancier is primair verantwoordelijk voor het inrichten, onderhouden en doorontwikkelen van de Infrastructure as Code, inclusief platformcomponenten en Landing Zone-resources binnen het datawarehouse in Azure. Om tot een passende prijs voor het beheer van de aangeleverde Code te komen, moeten wij weten welke software hiervoor gebruikt is, wat de huidige scope is en wat de kwaliteit van deze Code is. Kunt u hiervoor aanleveren welke software (Terraform, Biceps,

Ansible, Pipelines, Git) wordt gebruikt, welke Azure resources er wel en niet mee worden beheerd en welke resources naast de Azure resources met Code worden beheerd. Kunt u bovendien een aantal voorbeelden van de Code aanleveren die representatief zijn voor de Code?

Antwoord:

Openstaande vraag vanuit de eerste vragenronde.

Antwoord op de vraag: De huidige toepassing van Infrastructure as Code is beperkt tot het data#domein. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van Azure Data Factory met ARM#templates, Azure Databricks notebooks en Azure DevOps (Git en CI/CD#pipelines).

Met code worden uitsluitend data#gerelateerde componenten beheerd;

Azure#platformcomponenten zoals netwerk, VM's en storage vallen hier momenteel niet onder. De bestaande code is functioneel en in productie, maar betreft geen leidende laC#inrichting voor het Azure#platform. Het inrichten en professionaliseren hiervan maakt onderdeel uit van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
320

Onderwerp:

Beschrijvend document v1.0 - 3.5.2

Vraag:

In navolging van uw beantwoording van vraag 208. In 3.5.2 vraagt u om het volgende: "Indien de Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) derde(n), dient de Inschrijver te overleggen een (lijst van) referentieproject(en) van die derde(n) op wiens/wier technische en beroepsbekwaamheid de Inschrijver zich beroept (bijlage 6)". Hoe zou u die lijst van referentieprojecten overlegd willen zien?

Antwoord:

Inschrijver hoeft geen (lijst van) referentieproject(en) van een derde te overleggen op wiens technische- en beroepsbekwaamheid de Inschrijver zich beroept.

Indien Inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan geschiktheidseis 4 (referentieopdracht kerncompetenties) dan dient Inschrijver conform het gestelde in paragraaf 5.4.1 Beschrijvend Document een door de betreffende derde rechtsgeldig ondertekende Formulier referentieopdracht (Bijlage 8) in te dienen bij Inschrijving. Ook dient de Verklaring middelen derde (Bijlage 7) te worden ingediend bij Inschrijving. Deze dient zowel door de Inschrijver als door de betreffende derde te worden ondertekend.

Indien inschrijver een beroep doet op een derde voor de andere geschiktheidseisen inzake technische- en beroepsbekwaamheid kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van een Verklaring middelen derde (Bijlage 7). Bij een eventuele gunning dient Inschrijver de

bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat de derde daadwerkelijk voldoet aan de betreffende geschiktheidseis.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de Inschrijver conform het gestelde in paragraaf 3.5.1 Beschrijvend Document bij de Inschrijving een door (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk ingevuld UEA in te dienen.

Zowel de Inschrijver als de derde(n) dienen het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
321

Onderwerp:

Bijlage 6

Vraag:

In navolging van uw beantwoording van vraag 208, schrijven wij ons in als "zelfstandig inschrijver met met een beroep op een derde". U vraagt in 3.5.2 dat bijlage 6 ook wordt ingevuld in het geval van een zelfstandig inschrijver met een beroep op een derde op technische en beroepsbekwaamheid.

Dan is binnen bijlage 6 de verklaring: "Ondergetekenden verklaren dat de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al zijn onderdelen, en verklaren dat" voor een derde veelal niet acceptabel. In onze ogen is het gebruikelijk dat zelfstandig inschrijver (als hoofdaannemer) aansprakelijk is voor levering werkzaamheden en dit (partieel) in een b2b overeenkomst met derde vastlegd.

Ons voorstel is om voor een inschrijving van een zelfstandig inschrijver met een beroep op een derde op technische en beroepsbekwaamheid, de in 3.5.1 vereiste documentatie (UEA's en bijlage 7) als onderdeel van de inschrijving te accepteren, zonder de in 3.5.2 gevraagde lijst van referentieprojecten en bijlage 6. Is dit akkoord?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 320.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

322

Onderwerp:

Beschrijvend document v1.0 - 3.5

Vraag:

In navolging van uw beantwoording van vraag 208, schrijven wij ons in als "zelfstandig inschrijver met met een beroep op een derde". In 3.5.1 vraagt u, naast ingevulde UEA onderdelen, ook om een verklaring middelen derde (bijlage 7). Dat lijkt ons logisch gezien ons voornemen in te schrijven als "zelfstandig inschrijver met met een beroep op een derde".

Ons beroep op derden betreft een beroep op technische en beroepsbekwaamheid. In 3.5.2 vraagt u, naast het bovengenoemde, op basis van dit beroep om het volgende: "Indien de Inschrijver zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) derde(n), dient de Inschrijver te overleggen een (lijst van) referentieproject(en) van die derde(n) op wiens/wier technische en beroepsbekwaamheid de Inschrijver zich beroept (bijlage 6)".

Ons voorstel is om van een "zelfstandig inschrijver met een beroep op een derde" geen overleg van een (lijst van) referentieproject(en) van die derde(n) op wiens/wier technische en beroepsbekwaamheid de Inschrijver zich beroept te laten overleggen en ook geen bijlage 6. Wij beroepen ons op de technische en beroepsbekwaamheid van een derde, in een hoofdaannemer /onderaannemer rol. Niet de samenwerking (met hoofdelijke aansprakelijkheid voor gehele dienstverlening) zoals u in bijlage 6 vastgelegd wilt zien. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 320.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

323

Onderwerp:

Eis 53

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u voor de gehele looptijd inclusief verlengingen voldoende voorraad beschikbaar zult hebben?

Antwoord:

De Inschrijver verzorgt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (incl. verlengingen) de vervanging bij defecten door tijdelijke vervangende apparatuur te plaatsen en regelt de volledige garantie-/RMA-afhandeling met de fabrikant, inclusief definitieve vervanging; VRFGV hoeft hiervoor geen eigen voorraad aan te houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
324

Onderwerp:

SLA

Vraag:

Kan VRFGV bevestigen dat in de SLA van de door u ingekochte hardware dezelfde KPI's zijn afgesloten als de KPI's die u met ons wilt afspreken?

Antwoord:

Nee. De KPI's die de VRFGV met de hardwarefabrikant is overeengekomen zijn niet van toepassing op de dienstverlening van van de Leverancier richting VRFGV. Inschrijver dient zich te conformeren aan de KPI's zoals opgenomen in Bijlage 1b (SLA) en is verantwoordelijk voor tijdige vervanging van defecte switches/access points conform PvE eis 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
325

Onderwerp:
SLA

Vraag:
Zijn er spare switches beschikbaar op alle locaties?

Antwoord:
Nee. Zie antwoord op vraag 323. Zie PVE eis 52.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
15 apr 2026

Percelen:
P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
326

Onderwerp:
SLA

Vraag:
Zijn de Core switches redundant uitgevoerd?

Antwoord:
Nee.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
15 apr 2026

Percelen:
P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
327

Onderwerp:
Bijlage Netwerkcomponenten

Vraag:

Zijn alle switches in een beheeromgeving opgenomen? Kunt u aangeven welke beheeromgeving /platform dit betreft?

Antwoord:

Ja. Extreme Cloud IQ.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
328

Onderwerp:

GIBIT 2023 Artikel 18.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Ja, wij kunnen bevestigen dat beursregelgeving zoals ESEF, MAR of andere relevante richtlijnen onder een wettelijk voorschrift vallen zoals bedoeld in artikel 18.1 GIBIT 2023. Van Leverancier wordt verwacht dat zij, voor zover mogelijk, de Opdrachtgever vooraf informeren over een eventuele openbaarmaking en samen met Opdrachtgever alle mogelijkheden verkennen om openbaarmaking te voorkomen en, indien dit niet mogelijk blijkt, de omvang van de openbaarmaking te beperken tot het strikt noodzakelijke.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

329

Onderwerp:

GIBIT 2023 Artikel 18.4

Vraag:

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:

- 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 Bijlage 1 - Concept Overeenkomst v1.0, 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?

Antwoord:

Algemeen (voor de volledigheid):

Artikel 18.4 GIBIT 2023 ziet op op het delen van de inhoud van de gesloten Overeenkomst door Opdrachtgever met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Het artikel bevat geen verbod op informatie-uitwisseling tussen gelieerde ondernemingen zoals Inschrijver stelt.

In het antwoord op vraag 147 hebben wij een wijzigingen doorgevoerd in artikel 18.4 GIBIT 2023.

Met betrekking tot uw vraag:

Ja, wij kunnen bevestigen dat informatie-uitwisseling onder de door u gestelde voorwaarden (beschreven onder a, b en c) met gelieerde ondernemingen is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
330

Onderwerp:

Bijlage 11 - Prijzenblad v1.0

Vraag:

In het prijzenblad is voor de rol consultant een maximaal all#in uurtarief van €105,- opgenomen. Gezien de aard, complexiteit en het specialistische karakter van de werkzaamheden die binnen de scope van de opdracht van een consultant worden verwacht, vragen wij ons af of dit tarief kan worden aangepast.

Kunt u bevestigen of het is toegestaan om voor de rol consultant een hoger uurtarief te hanteren (€ 140,-) dan het in het prijzenblad opgenomen bedrag?

Antwoord:

Wij zijn bereid om het plafondbedrag voor het uurtarief van de consultant aan te passen naar € 140. De VRFGV heeft voor de volledigheid ook het prijzenblad aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
331

Onderwerp:

Bijlage 1 Concept Overeenkomst v1.0, artikel 1

Vraag:

In artikel 1 van de Concept Overeenkomst is een rangorde van documenten opgenomen, waarbij de Aanbestedingsstukken en Nota's van Inlichtingen hoger in de rangorde zijn geplaatst dan de Inschrijving van Opdrachtnemer.

Kunt u bevestigen of het mogelijk is om de Inschrijving van de opdrachtnemer (inclusief eventuele verduidelijkingen) hoger in de rangorde te plaatsen dan (delen van) de Aanbestedingsstukken, zodat bij eventuele tegenstrijdigheden de overeengekomen, projectspecifieke invulling van de opdrachtnemer leidend is?

Antwoord:

Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. De rangorde uit artikel 1 van de Overeenkomst blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

332

Onderwerp:

Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 76 (en NVI vraag 80 en 121)

Vraag:

De formulering suggereert dat de backup-data (mede) op datadragers bij de Inschrijver zal staan. Uit de NVI antwoorden op vragen 80 en 121 blijkt verder niets over waar de backup-data staat. Moet Inschrijver een backup-dienst aanbieden waarbij datadragers van de Inschrijver gebruikt worden?

Zo nee, kunt u de formulering van de Eis 76 aanpassen? Zo ja, kunt u daar zodanige informatie over geven als in NVI vraag 80 wordt gevraagd?

Antwoord:

Nee, het is geen eis dat Inschrijver een back-updienst levert waarbij de back-updata op datadragers van Inschrijver staat. De VRFGV laat de invulling van de back-upvoorziening open, mits wordt voldaan aan PvE eis 17. PvE eis 76 is van toepassing indien (back-up)data van de VRFGV in het kader van de dienstverlening buiten de VRFGV-omgeving wordt opgeslagen (bijvoorbeeld in een datacenter); in dat geval dienen deze data en back-ups na overdracht te worden vernietigd en dient Inschrijver een vernietigingsverklaring te verstrekken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

333

Onderwerp:

Bijlage 9 Programma van Eisen, Eisen 38 en 48

Vraag:

In deze eisen staat onder meer het volgende:

- Leverancier "is primair verantwoordelijk voor het inrichten, onderhouden en doorontwikkelen van de Infrastructure as Code ..."

- De VRFGV "is eigenaar van de Infrastructure as Code (IaC) die door de Leverancier wordt ontwikkeld, beheerd en toegepast ..."

Dus in samenhang gezien lijkt het dat Leverancier wordt geacht zijn eigen codebase in de Azure tenant in te brengen, waarna VRFGV vervolgens eigenaar wordt van het intellectueel eigendom en alle verdere ontwikkelingen. Is dat wat VRFGV voor ogen heeft?

Of heeft VRFGV in gedachten dat Inschrijver gaat werken met de bij VRFGV bestaande codebase en dat die codebase samen verder ontwikkeld wordt, waarbij VRFGV eigenaar wordt van de toegevoegde ontwikkelingen?

Antwoord:

Ja, de VRFGV heeft in gedachten dat Inschrijver gaat werken met de bij VRFGV bestaande codebase en dat die codebase samen verder ontwikkeld wordt, waarbij VRFGV eigenaar wordt van de toegevoegde ontwikkelingen. Zie ook antwoord op vraag 81.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

334

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen vraag 80 en 121

Vraag:

Kunt u dan minimaal aangeven of VRFGV de backup verzorgt middels:

Optie A) Het gebruiken van de native zgn. Azure Backup functionaliteit in de Azure omgeving, òf

Optie B) Het gebruik van een traditionele backup-oplossing met backup-software op een VM, met storage backup targets (alleen dan gebouwd op Azure resources)?

Dit is onder meer van groot belang voor inschrijver om in te kunnen schatten hoe kan worden voldaan aan Eis 76 (vernietiging van backup-data).

Antwoord:

De VRFGV verstrekt in deze aanbesteding geen nadere product- of inrichtingsdetails van de huidige back-upvoorziening (waaronder de keuze voor native Azure Backup of een alternatieve oplossing). de winnende leverancier sluit aan op de bestaande situatie en werkt na gunning, in afstemming met de VRFGV, het back-up/restore-beleid en de inrichting uit conform het PvE. Hierbij gelden tevens de eisen rondom vernietiging/vernietigingsverklaring bij contractbeëindiging (PvE eis 76).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

335

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen vraag 92 en 164

Vraag:

Wij begrijpen de antwoorden op deze vragen niet. Kunt u concreet aangeven in welke gevallen Inschrijver dan licenties zou moeten leveren? Mede ook gelet op het antwoord op NVI vraag 231.

Antwoord:

De licenties waarnaar wordt verwezen zien uitsluitend op licenties voor de netwerkkapparatuur (switches en access points). De Inschrijver levert deze licenties alleen wanneer voor het functioneren/beheer van deze netwerkkapparatuur (nieuwe of vervangende) licenties benodigd zijn. Overige software/licentiebeheer is out of scope.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

336

Onderwerp:

Nota van inlichtingen vraag 27

Vraag:

Betreft de splitsing in 54/46 voor de beide Veiligheidsregio's alleen juridisch/administratieve splitsing met pro-rata verdeelde kosten, en kan Inschrijver VRFGV verder als 1 grote klant beschouwen, of zijn er twee klanten met twee governance structuren, twee Azure tenants, twee gescheiden netwerken, twee gescheiden M365 tenants?

Antwoord:

Wat Inschrijver aanneemt is correct. Inschrijver kan VRFGV -technisch- als 1 grote klant beschouwen (1 tenant, 1 netwerk e.d.).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
337**Onderwerp:**

Nota van inlichtingen vraag 213

Vraag:

Begrijpen wij correct dat er sprake is van 1 M365 tenant voor beide Veiligheidsregio's samen?
Begrijpen wij correct dat er sprake is van 1 Azure tenant voor beide Veiligheidsregio's samen?
Is er voor het ontwikkelen van Azure applicaties sprake van één ontwikkelteam voor beide Veiligheidsregio's samen?

Antwoord:

Zie ook het antwoord op vraag 336. Correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
338**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen Vraag 7 en 209

Vraag:

Het antwoord op vraag 7 strookt niet met het antwoord op vraag 209. Mag inschrijver ervan uitgaan dat het antwoord op 209 correct is, en dat alle Microsoft-kosten van de Azure tenant(s) buiten de aan te bieden prijsstelling blijft?

Antwoord:

Inschrijver mag uitgaan van de beantwoording van vraag 209 (NVI1): het leveren en factureren van Azure-resources en softwarelicenties valt buiten de scope van de Opdracht; de bijbehorende Microsoft-kosten (consumptie/licenties) maken geen onderdeel uit van de aangeboden prijs. De all-in prijs ziet op de beheer-, monitoring-, optimalisatie- en adviesdienstverlening rondom de Azure /M365-omgeving. Voor zover de beantwoording van vraag 7 (NVI1) anders is geïnterpreteerd, geldt dat dit niet ziet op het doorbelasten van Azure-consumptiekosten, maar op het meenemen van de beheerinspanning in de prijsstelling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

339

Onderwerp:

Nota van inlichtingen Vraag 254

Vraag:

In dit antwoord lijkt VRFGV zichzelf tegen te spreken. De eerste twee zinnen zeggen dat Inschrijver de bestaande omgeving beheert en niet verantwoordelijk is voor bestaande tekortkomingen aan de inrichting. In de derde zin wordt aangegeven dat de backup-data wordt ondergebracht op de beheeromgeving van de Inschrijver.

Moet Inschrijver een backup-dienst aanbieden waarbij datadragers van de Inschrijver gebruikt worden?

Zo nee, kunt u de formulering van de Eis 76 aanpassen?

Zo ja, kunt u daar zodanige informatie over geven als in vraag 80 wordt gevraagd?

Antwoord:

Nee, het is geen eis dat de Inschrijver een back-updienst aanbiedt waarbij back-updata op datadragers van Inschrijver staat. Met "eigen beheeromgeving van de Leverancier" (NVI 1, vraag 254) wordt niet bedoeld dat opslag op eigen datadragers verplicht is, maar dat de Leverancier verantwoordelijk is voor het beheer en de uitvoering van de back-upvoorziening binnen de overeengekomen dienstverlening. Eis 76 blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
340

Onderwerp:

Nota van inlichtingen vraag 317

Vraag:

Begrijpen wij correct dat de huidige Azure Infrastructure as Code codebase en het High Level Design niet of maar beperkt gedocumenteerd zijn, en dat VRFGV hierbij gebruik wil maken van, inspanningen, kennis en kunde van de Inschrijver om dit up to date te krijgen?

Antwoord:

Zie de antwoorden op vraag 309 en 317 (Nvl 1): IaC#repositories en architectuurdocumenten worden niet voorafgaand aan de transitie gedeeld. Deze worden tijdens de transitie, als onderdeel van de overdracht en het re#transitieplan, verstrekt en opgeleverd. Hiermee is niet beoogd een uitspraak te doen over de mate van documentatie van de huidige IaC#codebase of het huidige High Level Design.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
341

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen Vraag 75, 120 en 187

Vraag:

Realiseert Opdrachtgever zich dat de antwoorden op de vragen 75, 120 en 187 voor Inschrijvers neerkomen op een ongelimiteerde kostenpost? Immers, aard en aantal van de niet-standaard changes is beide onbepaald, zolang het maar binnen de scope past. VRFGV kan dus veel en/of bewerkelijke niet-standaard changes vragen, die zonder verdere meerprijs allemaal uitgevoerd moeten worden. Dit is niet marktconform. Is Opdrachtgever bereid hier een bepaalde limitering in aan te brengen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 75, 187 en 192 (NVI1). De VRFGV gaat uit van een vaste prijs (all-in) voor alles wat binnen de scope van beheer valt, dus ook wijzigingen binnen scope. Projecten vallen hier niet onder en worden apart geprijsd volgens het Prijzenblad. De VRFGV hanteert geen limitering op aantallen binnen scope; wel is in de Nota van Inlichtingen indicatief inzicht gegeven in volumes. Extra kosten buiten het Prijzenblad zijn alleen mogelijk met schriftelijke toestemming van VRFGV.

Voor de volledigheid: zie het antwoord op vraag 375 voor het aantal service requests en changes.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
342**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen Vragen 55-64, 67, 69, 255, 256, 284, en 285.

Vraag:

Bij de antwoorden op vragen 255 en 256 lijkt sprake te zijn van een zekere inperking/inkadering van de beheerinspanning, met name bij vraag 256. Echter, bij vraag 284 geeft Opdrachtgever aan dat Opdrachtgever (nu) de reikwijdte van het beheer niet kunt aangeven. Opdrachtgever geeft op 13 overige vragen hetzelfde antwoord als op vraag 284. Opdrachtgever vraagt echter wel een vaste beheerprijs per maand. Realiseert Opdrachtgever zich dat dit voor Inschrijver een ongelimiteerde kostenpost vormt? Is Opdrachtgever bereid hier een bepaalde limitering in aan te brengen?

Antwoord:

Nee. De VRFGV hanteert een vaste maandprijs voor beheer binnen scope en brengt daarin geen limitering aan. In de Nota van Inlichtingen is indicatief inzicht gegeven in volumes, zonder dat hieraan rechten kunnen worden ontleend of sprake is van een contractuele baseline. Projectmatige werkzaamheden vallen niet onder de all-in prijs en worden separaat geprijsd conform het Prijzenblad, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdrachtverstrekking door VRFGV.

Voor de volledigheid: zie het antwoord op vraag 344 voor de bandbreedte die de VRFGV heeft opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.**Onderwerp:**

343	<p>Volledigheid scope</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat alle relevante componenten die impact hebben op de beheerinspanning (zoals aantal identities, conditional access policies, Defender policies, logging volumes en integraties met derde partijen) volledig binnen de huidige scope vallen? Indien niet, kunt u aangeven welke onderdelen mogelijk nog wijzigen na gunning?</p> <p>Antwoord: Ja, dit valt binnen de scope.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 2</p> <p>Beantwoord op: 15 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 ICT-beheerdiensten</p>
Ref.nr. 344	<p>Onderwerp: Groei en schaalbaarheid</p> <p>Vraag: Kunt u nader concretiseren wat wordt verstaan onder "normale fluctuaties binnen de bedrijfsvoering" (zoals genoemd in de Nota van Inlichtingen), en vanaf welk punt sprake is van een "wezenlijke en structurele wijziging" die aanleiding geeft tot herijking van de dienstverlening en/of prijs?</p> <p>Antwoord: Algemeen: De VRFGV neemt een bandbreedte op om dit te concretiseren. Zie toelichting hieronder voor het antwoord op uw vraag.</p> <p>Onder "normale fluctuaties binnen de bedrijfsvoering" verstaat de VRFGV gebruikelijke variaties in de omvang van de ICT-omgeving (zoals aantal gebruikers, accounts, devices en workloads).</p> <p>Inschrijver dient bij Inschrijving rekening te houden met de hiervoor bedoelde "normale fluctuaties binnen de bedrijfsvoering". Deze fluctuaties worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden prijs, voor zover deze binnen een bandbreedte van 15% (zowel naar beneden als naar boven) ten opzichte van de opgegeven kerncijfers. Binnen deze bandbreedte vindt er geen herijking van de dienstverlening of de prijs plaats.</p> <p>Van een "wezenlijke en structurele wijziging" is sprake:</p> <ol style="list-style-type: none">1. bij overschrijding van de hiervoor genoemde bandbreedte van 15% (zowel naar boven als naar beneden) ten opzichte van de opgegeven kerncijfers (zie antwoord op vraag 3), of;2. bij inhoudelijke wijzigingen in de aard van de dienstverlening. <p>Overschrijding leidt niet automatisch tot een prijsaanpassing. Alleen indien Leverancier aantoont</p>

dat sprake is van directe, redelijke en aantoonbare meerkosten, treden Partijen in overleg.

Van een "wezenlijke en structurele wijziging" is sprake bij overschrijding van deze bandbreedte of bij inhoudelijke wijzigingen in de aard van de dienstverlening. Overschrijding leidt niet automatisch tot prijsaanpassing. Alleen indien Leverancier aantoont dat sprake is van directe, redelijke en aantoonbare meerkosten, treden Partijen in overleg.

De VRFGV verwacht van de Leverancier dat Leverancier de dienstverlening efficiënt en schaalbaar inricht. De Leverancier informeert de VRFGV tijdig bij (verwachte) overschrijding van de bandbreedte.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

345

Onderwerp:

Toekomstige uitbreidingen

Vraag:

Zijn er reeds bekende initiatieven (bijv. uitbreiding van Azure workloads, applicaties, locaties of gebruikersgroepen) die gedurende de contractperiode voorzien zijn, en die relevant zijn voor de omvang van de dienstverlening?

Antwoord:

Op dit moment zijn geen concrete en vastgestelde initiatieven bekend die gedurende de looptijd van de Overeenkomst zeker leiden tot een substantiële uitbreiding van Azure#workloads, applicaties, locaties of gebruikersgroepen.

Wel wordt rekening gehouden met een doorontwikkeling van het bestaande Azure#data platform, onder meer in termen van verdere professionalisering, beheer en mogelijk de inrichting van meerdere omgevingen (zoals DEV/TEST/PROD). De exacte omvang en fasering hiervan zijn echter nog niet vastgelegd en maken onderdeel uit van de nadere invulling van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
346

Onderwerp:

Technische staat Azure omgeving

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de huidige Azure-omgeving voldoet aan gangbare best practices op het gebied van:

- security (bijv. RBAC, logging, monitoring),
- governance (policies, naming conventions),
- en lifecycle management?

Indien dit niet het geval is, hoe wordt omgegaan met eventuele herstelwerkzaamheden na overdracht?

Antwoord:

De VRFGV kan niet bevestigen dat de huidige Azure#omgeving volledig voldoet aan alle gangbare best practices. De omgeving wordt "as#is" overgedragen conform eis 36. Eventuele herstel-/optimalisatiewerkzaamheden na overdracht worden in overleg bepaald; meerkosten worden uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke opdracht/akkoord van de VRFGV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
347

Onderwerp:

Verantwoordelijkheid historische issues

Vraag:

In het PvE wordt gesteld dat de Leverancier na overdracht verantwoordelijk is voor het oplossen van problemen, ongeacht het moment van ontstaan.

Kunt u bevestigen dat structurele herstelwerkzaamheden als gevolg van tekortkomingen uit het verleden (technical debt) als meerwerk worden beschouwd?

Antwoord:

Ja, dat kunnen wij bevestigen. Conform het antwoord op vraag 183 worden meerkosten voor herstelwerkzaamheden als gevolg van aantoonbare tekortkomingen uit het verleden (technical debt) in overleg tussen de VRFGV en Leverancier vastgesteld. Deze werkzaamheden vallen buiten de reguliere beheerdienstverlening en worden uitsluitend uitgevoerd en vergoed na voorafgaande schriftelijke opdracht en/of akkoord van de VRFGV. Reguliere beheeractiviteiten, waaronder

onderhoud en documentatie, maken onderdeel uit van de all-in beheerdienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
348

Onderwerp:

Infrastructure as Code (IaC)

Vraag:

Kunt u aangeven in hoeverre de huidige Azure-omgeving daadwerkelijk via Infrastructure as Code wordt beheerd en:

- welke tooling wordt gebruikt,
- welk deel van de omgeving hieronder valt,
- en wat de verwachte rol van de Leverancier is in het (her)structureren hiervan?

Antwoord:

Infrastructure as Code wordt momenteel toegepast binnen het data#domein. Voor Azure Data Factory worden resources gedeployed via ARM#templates en wijzigingen verlopen via CI /CD#pipelines in Azure DevOps. Daarnaast wordt Azure Databricks gebruikt voor ETL#processen en datastromen, waarbij notebooks en configuratie code#gedreven worden beheerd en uitgerold via pipelines. De Azure#omgeving bevat daarnaast een platformlaag met resourcegroepen waarin onder meer VM's, storage accounts, virtual networks, NSG's en private endpoints zijn ingericht (o.a. voor het datawarehouse). Wijzigingen aan deze platform# en infrastructurele componenten worden momenteel uitgevoerd via de Azure Portal. Deze platformlaag wordt daarmee op dit moment niet leidend via Infrastructure as Code beheerd. Van de Leverancier wordt verwacht dat deze medeverantwoordelijk is voor het (verder) inrichten, onderhouden en doorontwikkelen van Infrastructure as Code, met name voor het Azure#platform en de landing zones. Dit met als doel het Azure#platform robuust, consistent en beheersbaar in te richten, onder andere met het oog op meerdere omgevingen (DEV/TEST/PROD). Dit gebeurt in nauwe samenwerking, inclusief kennisdeling, documentatie en overdracht, zodat de VRFGV zelfstandig en veilig aanpassingen kan doorvoeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
349

Onderwerp:

SLA bij afhankelijkheid derden

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de SLA-responstijden en oplostijden uitsluitend gelden voor incidenten binnen de directe invloedssfeer van de Leverancier, en dat bij afhankelijkheden van derden (zoals Microsoft of netwerkleveranciers) sprake is van een inspanningsverplichting?

Antwoord:

Ja. De SLA-responstijden en oplostijden gelden voor incidenten binnen de invloedssfeer van de Leverancier. Bij incidenten waarbij de oplossing afhankelijk is van derden (zoals Microsoft of andere leveranciers) geldt een inspanningsverplichting: de leverancier bewaakt de voortgang, escaleert waar nodig en houdt de VRFGV proactief op de hoogte.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
350

Onderwerp:

Escalatie en ketenverantwoordelijkheid

Vraag:

Kunt u nader toelichten hoe de VRFGV verwacht dat incidenten worden afgehandeld wanneer meerdere partijen betrokken zijn (bijv. SOC, firewallleverancier, Microsoft), en wie eindverantwoordelijk is voor de regie in dergelijke situaties?

Antwoord:

Zie de antwoorden op vragen 8, 38, 39, 71 en 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

351

Onderwerp:

P1 bereikbaarheid

Vraag:

Kunt u bevestigen of de vereiste 24/7 beschikbaarheid voor P1-incidenten ook geldt voor alle onderliggende componenten binnen de scope (zoals Azure, netwerk en identity), en of er uitzonderingen zijn?

Antwoord:

Ja, de 24/7 beschikbaarheid voor P1-incidenten geldt voor alles binnen de scope (dus ook Azure, netwerk en identity); er zijn geen uitzonderingen benoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

352

Onderwerp:

Operationele samenwerking

Vraag:

Kunt u nader specificeren welke concrete verwachtingen de VRFGV heeft ten aanzien van samenwerking met derde partijen (zoals SOC/SIEM en firewallbeheerder), met name:

- frequentie van afstemming,
- verantwoordelijkheden,
- en escalatieroutes?

Antwoord:

Zie de antwoorden op vragen 8, 38, 39, 71 en 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
353**Onderwerp:**

Toegang tot tooling

Vraag:

Krijgt de Leverancier volledige toegang tot relevante tooling van derde partijen (bijv. Microsoft Sentinel, Defender, monitoringtools) om zijn beheerverantwoordelijkheid effectief uit te voeren?

Antwoord:

Ja, de Leverancier krijgt volledige toegang tot alle relevante tooling en omgevingen binnen de scope om de beheerverantwoordelijkheid uit te voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
354**Onderwerp:**

Auditverplichtingen

Vraag:

Kunt u aangeven:

- met welke frequentie audits naar verwachting worden uitgevoerd,
- welke normen hierbij leidend zijn,
- en in hoeverre de kosten en inzet voor audits onderdeel zijn van de vaste dienstverlening?

Antwoord:

Audits kunnen jaarlijks plaatsvinden en aanvullend indien nodig. Daarbij zijn de kaders en normen uit de Aanbestedingsstukken leidend, waaronder BIO, NIS2 en de Cyberbeveiligingswet (en waar van toepassing ISO 27001). De inzet en kosten voor medewerking aan audits en het aanleveren van bewijsstukken/auditrapportages maken onderdeel uit van de vaste dienstverlening en moeten in de prijsopgave zijn opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
355**Onderwerp:**

NIS2 en toekomstige regelgeving

Vraag:

Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving (bijv. NIS2), en of aanvullende werkzaamheden die hieruit voortvloeien binnen de huidige prijsstelling vallen of als meerwerk worden beschouwd?

Antwoord:

Wijzigingen in wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de Overeenkomst maken in beginsel onderdeel uit van de reguliere dienstverlening, voor zover deze passen binnen de aard en omvang van de Opdracht.

Indien sprake is van substantiële wijzigingen die aantoonbaar leiden tot aanvullende werkzaamheden buiten de overeengekomen scope zullen treden Opdrachtgever en Leverancier in overleg om te bepalen wat hiervan de effecten zijn en maken Partijen indien noodzakelijk aanvullende afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
356**Onderwerp:**

RPO/RTO

Vraag:

Kunt u aangeven welke verwachtingen de VRFGV heeft ten aanzien van RPO en RTO voor de verschillende onderdelen binnen de scope (Microsoft 365, Azure workloads, etc.)?

Antwoord:

VRFGV hanteert geen vooraf vastgestelde RPO/RTO-waarden per scope-onderdeel (Microsoft 365, Azure workloads, etc.). Van de Leverancier wordt verwacht dat hij een geteste back-upstrategie hanteert en beschikt over een getest Disaster Recovery Plan, waarin RPO en RTO per dienst /workload in overleg met VRFGV worden afgesproken en vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
357

Onderwerp:

Verantwoordelijkheid bij restore

Vraag:

Kunt u bevestigen in welke mate de Leverancier verantwoordelijk is voor:

- dataconsistentie,
- applicatieherstel,
- en validatie na restore?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 52, 80 en 254 (NVI1). De Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van de back-up/DR-voorziening as-is en ondersteunt bij restore-activiteiten conform het PvE. Voor reguliere bestandsherstelacties kan VRFGV zelfstandig online bestanden herstellen (vraag 52 (NVI1)). Verantwoordelijkheden rondom dataconsistentie, applicatieherstel en validatie na restore worden per workload en in het op te stellen back-up/restorebeleid na gunning nader vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

Onderwerp:

358	<p>Azure consumptie</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen hoe wordt omgegaan met significante stijgingen in Azure-consumptie die buiten de invloedssfeer van de Leverancier liggen (bijv. door nieuwe applicaties of gebruikspatronen)?</p> <p>Antwoord: Als Azure-consumptie aantoonbaar toeneemt door nieuwe applicaties of gewijzigd gebruik vanuit VRFGV, worden de extra verbruikskosten door VRFGV gedragen. Deze Azure-consumptie en bijbehorende licenties worden door VRFGV via een externe leverancier afgenomen en vallen buiten de scope van deze aanbesteding. De leverancier monitort het verbruik, signaleert afwijkingen en rapporteert hierover, inclusief optimalisatieadvies.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 2</p> <p>Beantwoord op: 15 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 ICT-beheerdiensten</p>
Ref.nr. 359	<p>Onderwerp: Package deals vs projecten</p> <p>Vraag: Kunt u nader verduidelijken wat het onderscheid is tussen: • package deals, • reguliere changes, • en projecten, en wanneer welke vorm van toepassing is?</p> <p>Antwoord: Het onderscheid volgt uit de prijsstructuur in Bijlage 11 (Prijzenblad) en de procesbeschrijvingen in de aanbestedingsstukken. 'Package deals' betreffen vooraf gedefinieerde werkzaamheden met een vaste prijs, die onderdeel uitmaken van de dienstverlening, maar niet onder de vaste all-in beheervergoeding vallen. Deze worden separaat (veelal eenmalig of in bulk) afgenomen en afgerekend (bijvoorbeeld bij verhuizing van een kazerne of het aanmaken van een groot aantal gebruikersaccounts).</p> <p>Reguliere changes en service requests binnen scope vallen onder de overeengekomen all-in beheervergoeding. Projectmatige werkzaamheden worden uitgevoerd wanneer sprake is van afgebakend, tijdelijk werk met een duidelijk resultaat en worden afgerekend conform de in het Prijzenblad opgenomen uurtarieven, binnen de kaders van de Overeenkomst. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming en opdrachtverstrekking door VRFGV. Ook projecten vallen niet onder de vaste all-in beheervergoeding.</p> <p>Fase:</p>

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

360

Onderwerp:

Transitie & Implementatie

Vraag:

Kunt u toelichten:

- welke mate van ondersteuning wordt verwacht van de huidige leverancier,
- en of er sprake is van een formeel overdrachtsdocument of exit-dossier?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 223 en 100 (NV11). Er is een exit-regeling/-plan met de huidige Leverancier vastgelegd. VRFGV verstrekt geen nadere informatie over het verloop van de samenwerking met de huidige leverancier, de overdracht vindt plaats conform het exit-plan tijdens de transitie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

361

Onderwerp:

Risicoverdeling transitie

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met risico's die voortkomen uit onvolledige of onjuiste overdracht van informatie tijdens de transitie?

Antwoord:

De transitie-aanpak en overdrachtsactiviteiten worden door de Leverancier beschreven en vooraf afgestemd met VRFGV (zie beantwoording vraag 124 (NV11)). Risico's rondom onvolledige overdracht worden in de transitie beheerst via afstemming, overdrachtmomenten en acceptatie

van op te leveren documentatie/kennis. Indien na start tekortkomingen/historische issues aan het licht komen, geldt het kader van Eis 36 en beantwoording vraag 183 (NVI1) (meerkosten in overleg; alleen na schriftelijke opdracht/akkoord) en het antwoord op 347.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
362**Onderwerp:**

KPI's en rapportage

Vraag:

Kunt u nader specificeren:

- welke KPI's minimaal verwacht worden,
- en hoe deze worden vastgesteld en geëvalueerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst?

Antwoord:

De minimaal te hanteren KPI's en rapportageafspraken zijn opgenomen in de SLA (bijlage 1b) en de relevante eisen uit het PvE. De voortgang op KPI's wordt gevolgd via de maandelijkse rapportage en het (near) real-time dashboard; evaluatie vindt plaats in de periodieke (service)overleggen (minimaal halfjaarlijks) zoals in de stukken beschreven. Indien gedurende de looptijd aanvullende of aangescherpte KPI's nodig blijken, worden deze in overleg tussen Partijen vastgesteld binnen het contractuele kader.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
363**Onderwerp:**

Bijlage 11

Vraag:

Kunt u nader specificeren welke onderdelen onder de all-in prijs vallen, waaronder in ieder geval begrepen beheeractiviteiten, Azure-consumptie, licenties, changes (inclusief major changes) en projectmatige werkzaamheden, en welke werkzaamheden als meerwerk dan wel buiten de scope van de overeenkomst worden beschouwd?

Antwoord:

Zie antwoorden op vragen 187, 192, 209 en 231 (NVI1), alsmede vragen 92 en 164 (NVI1) voor het onderdeel licenties. De prijsopgave is gebaseerd op een all-in prijsstructuur conform paragraaf 7.1.2 van het Beschrijvend Document en het Prijzenblad (bijlage 11). De all-in prijs ziet op de overeengekomen beheerdienstverlening (inclusief alle kosten die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de opdracht) binnen de beschreven scope. De implementatie/transitie periode kent een eigen eenmalige vergoeding zoals opgenomen in het prijzenblad en valt niet onder het prijsplafond van de all-in beheerdienstverlening.

Onder de all-in beheerdienstverlening vallen alle reguliere beheeractiviteiten, waaronder incident-, problem- en change management, alsmede de afhandeling van incidenten en service requests en de uitvoering van changes binnen de scope van de dienstverlening. Het volume aan incidenten, service requests en changes binnen scope maakt onderdeel uit van de all-in prijs en wordt niet separaat verrekend.

Azure-resources en softwarelicenties (consumptie- en licentiekosten) worden door VRFGV via een externe leverancier afgenomen en vallen buiten scope. Het leveren van software en licentiebeheer is buiten scope, met uitzondering van eventueel benodigde licenties voor netwerkkapparatuur. Levering, vervanging en vernietiging van hardware vallen buiten de maandelijkse beheervergoeding.

Projectmatige werkzaamheden vallen buiten de all-in prijs voor beheerdienstverlening en worden separaat uitgevoerd en geprijsd conform het Prijzenblad, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdrachtverstrekking door VRFGV. Onder projectmatige werkzaamheden wordt in ieder geval verstaan: werkzaamheden met een separaat doel, eigen planning en/of substantiële impact buiten de reguliere beheer- en wijzigingsactiviteiten.

Aanvullende kosten buiten het Prijzenblad zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van VRFGV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
364

Onderwerp:
Bijlage 1b

Vraag:

Kunt u nader toelichten of een indicatie geven hoe de regieorganisatie van VRFGV is ingericht (rollen, verantwoordelijkheden, overlegstructuren)?

Antwoord:

De regieorganisatie van VRFGV is in de Aanbestedingsstukken niet nader uitgewerkt. Wel is beschreven dat de sturing en afstemming gedurende de looptijd van de Overeenkomst plaatsvindt via de contractuele overleg- en rapportagestructuur, waaronder tweewekelijkse change-overleggen, maandelijkse rapportages en een dashboard, en minimaal halfjaarlijkse evaluatiegesprekken. De verdere invulling van rollen, verantwoordelijkheden en overlegstructuren wordt in de transitie- en opstartfase gezamenlijk afgestemd en vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

**Ref.nr.
365**

Onderwerp:

Bijlage 1b

Vraag:

De SLA geeft aan dat incidenten veroorzaakt door externe leveranciers buiten de oplostijdgaranties vallen. Kunt u verduidelijken hoe de verantwoordelijkheidsverdeling en eventuele KPI-impact wordt bepaald bij ketenincidenten (bijvoorbeeld Microsoft-storingen) die wel impact hebben op de dienstverlening?

Antwoord:

Voor het deel buiten de invloedssfeer gelden de oplostijdgaranties/KPI's niet; daar geldt een inspanningsverplichting (voortgang bewaken en VRFGV informeren). De Leverancier registreert het incident en verzorgt opvolging en communicatie; in de rapportage wordt het als extern /ketenincident aangemerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

366

Onderwerp:

SLA / NvI context (geen direct nummer, maar logisch vervolg op 133/207)

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen hoe SLA-prestaties worden beoordeeld bij incidenten waarbij de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Leverancier ligt (bijvoorbeeld afhankelijkheden van Microsoft of netwerkleveranciers)?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 365.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

367

Onderwerp:

NvI vraag 105 / 38

Vraag:

Kunt u een volledig overzicht geven van de betrokken derde partijen en hun verantwoordelijkheden binnen de ICT-dienstverlening? Indien dit niet volledig wordt gespecificeerd, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de Leverancier niet eindverantwoordelijk is voor prestaties van deze derden?

Antwoord:

De VRFGV verstrekt geen volledig overzicht van alle derde partijen en contractuele details. Zie antwoord op vraag 38 en 105 (NvI1): afstemming met derde partijen betreft uitsluitend noodzakelijke contactmomenten. VRFGV verwacht geen SPOC/ketenregierol van de Leverancier. Iedere partij blijft verantwoordelijk voor het eigen dienstendomein. Leverancier is niet eindverantwoordelijk voor prestaties van derden buiten zijn domein.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

368

Onderwerp:

NvI vraag 104 / PvE eisen 28, 30, 44

Vraag:

Kunt u nader concretiseren wat de verwachte diepgang en inspanning is van de gevraagde adviesrol (bijvoorbeeld strategisch versus operationeel)? Indien dit niet wordt gespecificeerd, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit in overleg wordt bepaald en proportioneel is aan de omvang van de dienstverlening?

Antwoord:

De Aanbestedingsstukken concretiseren de adviesrol via PvE-eisen 28, 30 en 44: minimaal 2x per jaar adviezen/aanbevelingen over Microsoft 365 en Azure, minimaal 2x per jaar een health check, en minimaal 1x per kwartaal een onderbouwd kosten-/resource-optimalisatieadvies voor Azure. Verdere invulling (bijv. strategisch vs operationeel, vorm en benodigde inzet) wordt gedurende de looptijd in overleg tussen partijen bepaald en afgestemd op de behoefte en omvang van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

369

Onderwerp:

NvI vraag 209

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het leveren en factureren van Azure-resources en softwarelicenties buiten scope van deze aanbesteding valt, en dat de Leverancier uitsluitend verantwoordelijk is voor beheer, monitoring, optimalisatie en advies?

Antwoord:

Ja. Zie antwoord op vraag 209 (NVI1): het leveren en factureren van Azure-resources en softwarelicenties valt buiten scope. Leverancier is verantwoordelijk voor beheer, monitoring, optimalisatie en advies over de Azure/M365-omgeving conform het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

370

Onderwerp:

NvI vraag 207 (verwijzing naar 8/39/71/72)

Vraag:

Kunt u de exacte afbakening verduidelijken tussen de externe SOC/SIEM-dienstverlening en de verantwoordelijkheden van de Leverancier bij incidentdetectie, opvolging en escalatie? Indien deze afbakening niet volledig scherp is, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat overlap of onduidelijkheid niet leidt tot aanvullende verplichtingen zonder nadere afstemming?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72 (NVI1). De Leverancier levert geen SOC/SIEM-dienstverlening en verricht geen 24/7 'eyes-on-screen' monitoring of inhoudelijke detectie/response. Van Leverancier wordt uitsluitend verwacht dat hij het technische beheer uitvoert dat nodig is om de SOC/SIEM-dienstverlening mogelijk te maken (koppelingen/logging, beheer van relevante componenten) en technische opvolgacties uitvoert op instructie van SOC of VRFGV. Eventuele overlap/afstemming wordt in de operationele werkinstructies en governance afgestemd en leidt niet tot aanvullende verplichtingen zonder nadere afspraak.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

371

Onderwerp:

NvI vraag 133 / 182

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van de verhouding tussen regulier beheer en projectmatige werkzaamheden (bijvoorbeeld in uren of percentage per jaar)? Indien dit niet wordt gespecificeerd,

kan de aanbestedende dienst bevestigen dat projectmatige inzet separaat wordt afgerekend op basis van de opgegeven uurtarieven?

Antwoord:

De VRFGV kan geen bindende verhouding in uren of percentages verstrekken (zie beantwoording vraag 28 (NVI1) en 182). Op basis van historische inzichten kan indicatief worden gesteld dat de verhouding tussen reguliere beheerdienstverlening en projectmatige werkzaamheden grofweg in de orde van grootte van circa 80% regulier en 20% projectmatig ligt. Deze verhouding is echter indicatief, niet limitatief en vormt geen contractuele baseline. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Projectmatige inzet wordt separaat afgerekend op basis van de in het Prijzenblad opgenomen uurtarieven en uitsluitend na voorafgaande opdracht en/of akkoord van VRFGV. Uitgangspunt blijft een all-in prijs voor de overeengekomen reguliere dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
372

Onderwerp:

NVI vraag 107

Vraag:

Zijn er actuele high-level en low-level designs beschikbaar van de infrastructuur en Azure-omgeving? Indien deze niet volledig beschikbaar zijn, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het opstellen of herstellen hiervan niet impliciet onderdeel is van de all-in beheerprijs?

Antwoord:

Bij aanvang vindt de overdracht plaats vanuit de huidige leverancier. De VRFGV beschikt over een recente netwerktekening die bij overdracht beschikbaar wordt gesteld. Het in beheer nemen van de omgeving en het op orde brengen en actueel houden van beheerdocumentatie (zoals netwerktekeningen en configuraties) maakt onderdeel uit van de transitie en de reguliere dienstverlening en wordt niet als afzonderlijk meerwerk gefactureerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
373**Onderwerp:**

NVI vraag 210 / 100

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met bestaande technische schuld, achterstallig beheer of ontbrekende documentatie die na contractstart aan het licht komt? Indien dit binnen de scope van regulier beheer valt, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat hiervoor geen aanvullende vergoeding wordt verstrekt?

Antwoord:

Ontbrekende of verouderde documentatie (zoals netwerktekeningen en configuratiedocumentatie) valt onder de reguliere dienstverlening: de Leverancier stelt deze beschikbaar en houdt deze actueel (PvE eis 47 en 59). Voor technische achterstalligheden (technical debt) die na start aan het licht komen en aantoonbaar leiden tot aanvullende werkzaamheden buiten de reguliere beheerdienstverlening, geldt het as-is principe en worden eventuele meerkosten in overleg met VRFGV vastgesteld (PvE eis 36). Deze werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht en/of akkoord van de VRFGV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
374**Onderwerp:**

NVI vraag 182

Vraag:

In relatie tot de gevraagde all-in prijsstelling en het ontbreken van bandbreedtes, is de aanbestedende dienst bereid om bij significante afwijkingen in volume (bijvoorbeeld groei of krimp in gebruikers, devices of workloads) een herijking van de prijsafspraken toe te passen? Indien dit niet het geval is, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat volumewijzigingen volledig voor rekening en risico van de Leverancier komen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 344.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.

375

Onderwerp:

NVI vraag 133 (verwijzing naar 28)

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het gemiddeld aantal incidenten en changes per maand (bijvoorbeeld in bandbreedtes)? Indien deze informatie niet wordt verstrekt, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Inschrijvers hiervoor eigen aannames mogen hanteren en dat deze als uitgangspunt gelden voor de uitvoering van de dienstverlening?

Antwoord:

De VRFGV begrijpt de behoefte aan inzicht in volumes. Op basis van historische gegevens uit de beheerorganisatie (2025) kan indicatief het volgende beeld worden gegeven: changes (inclusief standaard en contractuele changes) circa 10-15 per maand en service requests circa 0-2 per maand.

Deze aantallen zijn indicatief en gebaseerd op de huidige inrichting van de dienstverlening. Hierbij wordt opgemerkt dat deze cijfers geen volledig beeld geven van alle incidentenstromen (VRFGV beschikt over een intern service-/eerstelijnsupportkanaal) en dat de aard en omvang van de dienstverlening kunnen wijzigen als gevolg van de verdere transitie naar de cloud en verdere doorontwikkeling van de IT-omgeving.

De genoemde aantallen zijn derhalve niet limitatief en vormen geen contractuele baseline, aan deze indicaties kunnen geen rechten worden ontleend. Inschrijver dient de prijsopgave te baseren op de Aanbestedingsstukken en het beschreven dienstverleningsmodel, waarbij het volume-risico onderdeel uitmaakt van de all-in prijsstructuur.

Eventuele aannames van Inschrijver worden niet als contractuele baseline vastgelegd, uitvoering vindt plaats op basis van de daadwerkelijke vraag binnen de scope en het overeengekomen SLA- en contractkader.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
376**Onderwerp:**

NVI vraag 3 / 210

Vraag:

Kunt u inzicht geven in de verdeling en criticaliteit van de workloads binnen de Azure omgeving (bijvoorbeeld bedrijfskritisch versus ondersteunend)? Indien dit niet wordt gespecificeerd, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Inschrijvers uit mogen gaan van een gemiddelde criticaliteit passend bij een organisatie van vergelijkbare omvang?

Antwoord:

De Aanbestedingsstukken geven geen overzicht van de verdeling/criticaliteit van Azure#workloads. Inschrijvers kunnen daarom niet uitgaan van één "gemiddelde criticaliteit". De classificatie (bedrijfskritisch/ondersteunend) wordt in de transitie/opstartfase gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd en vormt daarna de basis voor prioritering en beheerafspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
377**Onderwerp:**

NVI vraag 3 / 134

Vraag:

Kunt u aangeven in hoeverre de Azure landing zones gestandaardiseerd zijn ingericht (bijvoorbeeld conform CAF/WAF) en of gebruik wordt gemaakt van Infrastructure as Code? Indien dit niet volledig is ingericht, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aanvullende optimalisatie- en inrichtingswerkzaamheden niet impliciet onderdeel zijn van de all-in beheerprijs?

Antwoord:

De Aanbestedingsstukken specificeren niet of de Azure landing zones zijn ingericht conform CAF/WAF. Wel is Infrastructure as Code onderdeel van de opdracht; IaC wordt toegepast en is eigendom van VRFGV (PvE eis 38) en de Leverancier is primair verantwoordelijk voor het inrichten, onderhouden en doorontwikkelen van IaC en landing zone resources (PvE eis 48). Aanvullende (her)inrichting/optimalisaties die als projectmatige uitbreiding worden beschouwd, worden alleen uitgevoerd na opdracht/akkoord van VRFGV en worden separaat afgerekend conform het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten

Ref.nr.
378**Onderwerp:**

Nvl vraag 3

Vraag:

Kunt u de genoemde aantallen (gebruikers, devices, subscriptions) voorzien van een bandbreedte of verwachte groei/krimp gedurende de contractperiode? Indien dit niet wordt gespecificeerd, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Inschrijvers deze aantallen mogen hanteren als representatieve baseline voor de gehele contractduur?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 344.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 apr 2026

Percelen:

P1 ICT-beheerdiensten