

Nota van Inlichtingen inschrijvingsfase Europese aanbesteding 'IT Managed Services t.b.v. de Stichting Halt'

Datum: 23-04-2026

Dit is de Nota van Inlichtingen van de inschrijvingsfase. Meerdere Nota van Inlichtingen kunnen volgen waarin aanvullingen en/of wijzigingen op cq. van de antwoorden kunnen worden gepubliceerd. Het antwoord in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen prevaleert in die gevallen.

Nr.	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de selectieleidraad	Vraag	Antwoord
1.	Algemeen	Het lijkt erop dat het uploaden van alle stukken op tenderned niet juist is gegaan. In de leidraad staat nog de tekst dat het gaat om een intern document en zitten er fouten in de inhoudsopgave. Tevens wordt er verwezen naar meerdere bijlages die er nog niet staan. Zoals UEA, prijzenblad, concept overeenkomst, verwerkersovereenkomst, arbit en mogelijk bijlage C van het PvE.	Het is juist dat er fouten in de inhoudsopgave staan en dat er ten onrechte staat dat het een intern document is. Dit zal worden aangepast. Bijlage C van de PvE zal samen met de Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd. Het prijzenblad en de UEA zullen worden toegevoegd. De volgende bijlagen van de aanbestedingsleidraad komen te vervallen: conceptovereenkomst, ARBIT 2022 en verwerkersovereenkomst.
2.	Algemeen	Wij zouden graag de stukken ontvangen die nu nog ontbreken zoals conceptovereenkomst, verwerkersovereenkomst, voorwaarden, bijlage c, bijlage 4 én het prijzenblad zodat we de juiste vragen kunnen stellen. Ook staat er in de inhoudsopgave een lijn met Gids over Informatiebeveiliging en privacy die ik niet teruglees. Tevens valt mij op dat de deadline voor het stellen van vragen op een zaterdag is. Klopt dat?	Zie vraag 1 voor de ontbrekende stukken. Dat de deadline voor het stellen van vragen op een zaterdag uitkwam is niet gesignaleerd. Vragen die een werkdag later worden ontvangen zullen ook in behandeling worden genomen. De Aanbestedende Dienst zal een 2e vragenronde opnemen in Tenderned. U kunt tot 20 mei vragen stellen. Wij zullen hier uiterlijk 27 mei op

			reageren. De sluitingsdatum van de inschrijvingen wordt verlengd t/m 3 juni 2026 om iedereen een eerlijke kans te geven.
3.	Algemeen	Wat wordt verstaan onder de non-profit- of (semi-)publieke sector? In de opdrachtdocumenten wordt verwezen naar de non-profit- of (semi-)publieke sector, zonder dat dit begrip nader wordt gedefinieerd. Wij verzoeken de aanbestedende dienst te verduidelijken welke organisaties, instellingen of rechtspersonen onder deze omschrijving vallen. Meer nog verzoeken wij aan te geven: 1. Welke criteria worden gehanteerd om te bepalen of een organisatie tot de non-profitsector behoort? 2. Welke entiteiten worden beschouwd als (semi-)publiek (bijv. publiekrechtelijke instellingen, vzw's met publieke financiering, intercommunales, enz.)? 3. Vallen organisaties met gemengde financiering (publiek én privaat) hier ook onder, en zo ja, onder welke voorwaarden? Een duidelijke afbakening is noodzakelijk om de opdracht correct te kunnen inschatten en een conforme referentie in te dienen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onder non-profit of (semi-)publieke sector wordt verstaan de sector die werkt zonder winstoogmerk en met een maatschappelijk doel. Dus alle organisaties die niet vallen onder het begrip “bedrijfsleven” of particuliere sector. 2. Ja, publiekrechtelijke instellingen, verenigingen zonder winstoogmerk met publieke financiering, intercommunales e.d. worden beschouwd als (semi)publiek. 3. Als een organisatie een maatschappelijke doelstelling heeft en werkt zonder winstoogmerk en de publieke financiering heeft de overhand dan valt deze hier ook onder.
4.	Par. 4.3.2	De paragraaf over personeelseisen (§4.3.2) ontbreekt volledig, terwijl de selectiecriteria wel degelijk eisen stellen aan de bezetting van de servicedesk. Daarnaast vermeldt de Aanbestedingsleidraad dat inschrijvers alle prijzen inclusief eventueel overeengekomen indexeringen gestand doen, maar een indexeringsmethodiek of -formule ontbreekt geheel. Verzoek: §4.3.2 te completeren en toe te lichten welke indexeringsmethodiek van toepassing is (bijv. CBS-index, CPI of anderszins) en op welk moment indexering kan worden toegepast.	Paragraaf 4.3.2 komt te vervallen. De indexeringsmethodiek of -formule is een afspraak tussen leverancier en Halt die uitgewerkt dient te worden in de overeenkomst.
5.	Par. 3.6 en 3.8	Beide paragrafen worden in de inhoudsopgave aangekondigd maar zijn niet uitgewerkt. Voor een aanbesteding in de non-profit/semi-publieke sector zijn milieueisen en social return gangbare en soms verplichte onderdelen. Inschrijvers weten niet of en welke verplichtingen op dit gebied gelden. Verzoek:	Bij deze bevestigt de Aanbestedende Dienst dat deze eisen niet van toepassing zijn.

		alsnog de inhoud van §3.6 en §3.8 te publiceren, dan wel expliciet te bevestigen dat deze eisen niet van toepassing zijn.	
6.	Algemeen	De Aanbestedingsleidraad bevat de bepaling dat de aanbestedende dienst de overeenkomst eenzijdig kan beëindigen bij een dreigende overschrijding van de maximale geraamde opdrachtwaarde, maar dit bedrag wordt nergens in de stukken vermeld. Inschrijvers hebben belang bij kennis van de geraamde waarde om de omvang van de opdracht te kunnen beoordelen. Verzoek: de geraamde opdrachtwaarde voor de volledige looptijd (inclusief verlengingen) te vermelden.	De totale opdrachtwaarde is 5,6 miljoen euro.
7.	Par. 7.3.22	In §7.3.22 van de Aanbestedingsleidraad staat dat de concept overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) worden toegezonden aan geïnteresseerde partijen. Deze documenten zijn echter niet meegestuurd bij de publicatie, terwijl inschrijvers door het indienen van hun inschrijving expliciet akkoord gaan met de (concept)overeenkomst. Zonder inzage in de contractvoorwaarden is een weloverwogen inschrijving niet goed mogelijk. Verzoek: deze documenten alsnog te publiceren voor de sluitingsdatum van de vragen.	Zie het antwoord op vraag 1.
8.	Algemeen	Nergens in de aanbestedingsstukken is het exacte aantal werkplekken, medewerkers en/of gebruikers van Stichting Halt opgenomen. De selectiecriteria hanteren slechts de bandbreedte 100–500 werkplekken als referentienorm, maar dit is geen opgave van de daadwerkelijke omvang van de opdracht. Voor een dienstverlening die per werkplek per maand wordt geprijsd, is dit een essentieel gegeven. Verzoek: het exacte aantal werkplekken, mobiele devices en gebruikers te verstrekken, eventueel uitgesplitst per locatie.	Stichting Halt heeft op dit moment ongeveer: ±300 medewerkers ±15–20 stagiaires, met twee jaarlijkse instroompieken 100–500 werkplekken als bandbreedte, volgens selectiecriteria. De organisatie werkt hybride en locatieonafhankelijk, zoals beschreven in hoofdstuk 1.1 en 1.2 van het Programma van Eisen.

			<p>Exacte volumes (tickets, devices, swaps, bufferstock) zijn variabel en afhankelijk van instroom, uitdiensttreding en gebruiksgedrag. Inschrijvers dienen daarom uit te gaan van realistische bandbreedtes en schaalbaarheid, passend bij een landelijke hybride organisatie.</p> <p>Hier kunnen geen garanties op vaste volumes worden gegeven.</p>
9.	Bijlage C	<p>In het PvE wordt meerdere malen verwezen naar bijlage C met daarin alle locaties van Stichting Halt waarvoor de dienstverlening geldt, inclusief de landelijke onsite-SLA. Deze bijlage is echter niet gepubliceerd. Zonder een locatieoverzicht – inclusief aantallen, geografische spreiding en het type ondersteuning per locatie – is het voor inschrijvers niet mogelijk een realistische en volledige aanbidding te doen voor o.a. de onsite dienstverlening en aanrijtijden. Wij verzoeken u bijlage C alsnog publiceren.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 1.</p>
10.	Par. 5.2.1 e.v.	<p>De inhoudsopgave van de Aanbestedingsleidraad noemt twee wensvragen die samen 60 punten vertegenwoordigen: Waarborging beschikbaarheid en aanrijtijd (25 punten, §5.2.1) en Casusomschrijving (35 punten, §5.2.2). In de gunningscriteria tabel in §5.4 staat Kwaliteit echter op slechts 30 punten. Deze twee puntentotalen zijn onverenigbaar met elkaar. Inschrijvers kunnen hierdoor niet bepalen hoe de beoordeling daadwerkelijk is opgebouwd. Verzoek: verduidelijk welke puntenverdeling correct is en publiceer de uitgewerkte tekst van §5.2.1 en §5.2.2.</p>	<p>De aanbestedende dienst erkent dat in de Aanbestedingsleidraad ICT managed services, zoals gepubliceerd op TenderNed, een inconsistentie is opgenomen tussen de inhoudsopgave van hoofdstuk 5 en de uitwerking van de gunningscriteria. In de inhoudsopgave worden in §5.2.1 en §5.2.2 afzonderlijke wensvragen genoemd met een puntentelling van respectievelijk 25 en 35 punten. Deze vermelding is onjuist. De correcte en leidende puntentelling is opgenomen in §5.4 “Gunningscriteria – minimale normen en concretisering” van de Aanbestedingsleidraad ICT managed services, zoals gepubliceerd op TenderNed.</p> <p>Hieruit volgt dat de totale beoordeling is opgebouwd uit 100 punten, verdeeld over: - Prijs (TCO): maximaal 30 punten; - Kwaliteit: maximaal 30 punten; - Samenwerking: maximaal 20 punten; - Innovatie: maximaal 10 punten; - Presentatie: maximaal 10 punten. Het gunningcriterium Kwaliteit (30 punten) is nader uitgewerkt in: - Service performance (15</p>

			punten); - Security & audit (10 punten); - Governance & monitoring (5 punten). De paragrafen §5.2.1 en §5.2.2 maken onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling binnen het gunningcriterium Kwaliteit en kennen geen zelfstandige puntentelling. Voor zover sprake is van tegenstrijdigheden, is §5.4 van de Aanbestedingsleidraad ICT managed services leidend voor de beoordeling.
11.	Algemeen	Gelet op de aard en omvang van beide ontbrekende elementen — de kostenstructuur enerzijds en de inhoudelijke beoordelingskaders anderzijds — vormen deze gezamenlijk een wezenlijk onderdeel van de aanbestedingsstukken. Wij verzoeken de aanbestedende dienst vriendelijk om de aangevulde en gecorrigeerde stukken tijdig voor de sluitingsdatum voor vragen te publiceren, zodat inschrijvers de gelegenheid hebben hierover indien nodig daarop aanvullende vragen te stellen.	Zie het antwoord op vraag 1.
12.	Par. 5.4	In §5.4 van de Aanbestedingsleidraad zijn de gunningscriteria opgenomen, te weten Kwaliteit (30 punten, onderverdeeld in Service performance, Security & audit en Governance & monitoring), Samenwerking (20 punten), Innovatie (10 punten) en Presentatie (10 punten). Per criterium is een overzicht opgenomen van subcriteria en bijbehorende meetbaarheidsaspecten. Wij constateren echter dat voor elk van deze gunningscriteria een inhoudelijke omschrijving ontbreekt van wat er in de beantwoording wordt verwacht. De huidige opzet beperkt zich tot een opsomming van subcriteria en meetindicatoren, maar geeft geen antwoord op de volgende voor inschrijvers essentiële vragen: Welke specifieke onderdelen dient de inschrijver in zijn beantwoording per gunningscriterium te adresseren? Op welke inhoudelijke aspecten beoordeelt de beoordelingscommissie de ingediende antwoorden? Wat wordt er concreet verwacht in	De aanbestedende dienst licht toe dat de gunningscriteria, subcriteria en meetbaarheidsaspecten zijn vastgelegd in hoofdstuk 5, en in het bijzonder §5.4 “Gunningscriteria – minimale normen en concretisering” van de Aanbestedingsleidraad ICT managed services, zoals gepubliceerd op TenderNed. Per gunningcriterium zijn de relevante subcriteria en bijbehorende meetindicatoren benoemd. Deze vormen gezamenlijk het beoordelingskader. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij per gunningcriterium gemotiveerd en onderbouwd toelichten hoe zij invulling geven aan de benoemde subcriteria en op welke wijze zij aantoonbaar voldoen aan de genoemde normen en meetindicatoren. De beoordeling vindt plaats volgens de in hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad opgenomen waarderingsschaal (Uitstekend tot en met Onvoldoende). De aanbestedende dienst acht de huidige uitwerking van de gunningscriteria voldoende

		<p>termen van diepgang, onderbouwing en aantoonbaarheid per subcriterium? Zonder deze toelichting is het voor inschrijvers niet goed mogelijk om een gerichte en volledige aanbieding op te stellen die aansluit op hetgeen de aanbestedende dienst beoogt te beoordelen. Dit verhoogt bovendien het risico op inconsistente of subjectieve beoordeling, wat niet in het belang is van een transparante procedure. Wij verzoeken de aanbestedende dienst vriendelijk om per gunningscriterium een inhoudelijke omschrijving toe te voegen, waarin ten minste het volgende wordt verduidelijkt: Een beschrijving van de doelstelling van het criterium in de context van de opdracht voor Stichting Halt Een toelichting op welke specifieke onderdelen de inschrijver dient in te gaan in zijn beantwoording Een omschrijving van de aspecten waarop de beoordelingscommissie de antwoorden zal beoordelen, aansluitend op de reeds opgenomen waarderingschaal (Uitstekend t/m Onvoldoende).</p>	<p>duidelijk om inschrijvers in staat te stellen een gerichte en vergelijkbare inschrijving op te stellen. De aanbestedende dienst is niet voornemens aanvullende inhoudelijke toelichtingen per gunningcriterium toe te voegen.</p>
13.	Par. 3.3 e.a.	<p>In de aanbestedingsdocumenten (Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen) wordt verwezen naar paragrafen over prijzen en tarieven (o.a. §3.3 en §5.3). Deze paragrafen lijken echter niet volledig te zijn meegenomen in de gepubliceerde versie van de stukken — de verwijzingen bevatten de melding "Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd." Daarnaast ontbreekt een prijzenblad of kostenspecificatie als bijlage. De opdracht omvat een breed dienstenpakket, waaronder werkplekbeheer, servicedesk, Microsoft 365- en licentiebeheer, hosting en netwerkbeheer, securitybeheer en telefooncoördinatie. Om ervoor te zorgen dat inschrijvers een volledige en onderling vergelijkbare aanbieding kunnen opstellen, en om een transparante beoordeling mogelijk te maken, verzoeken wij de aanbestedende dienst vriendelijk om de aanbestedingsstukken op dit punt aan te vullen. Concreet verzoeken wij om toevoeging van een prijzenblad waarin per</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 1 voor de ontbrekende stukken. Wij zullen een prijzenblad toevoegen waarin per dienst of dienstcategorie een eenduidige kostenopgave wordt gevraagd, met daarin in ieder geval een specificatie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkplekbeheer (per werkplek per maand) inclusief levering van hardware (laptops en telefoons) • Servicedesk (per gebruiker per maand, incl. SLA-niveaus) • Microsoft 365- en licentiebeheer (per gebruiker per maand) • Hosting en netwerkbeheer (per locatie of per maand) • Securitybeheer (per gebruiker of per maand) • Telefooncoördinatie (per abonnement of per maand) • Eenmalige implementatie-/transitiekosten • Eventuele meerwerk-/regietarieven (per uur)

		<p>dienst of dienstcategorie een eenduidige kostenopgave wordt gevraagd, met daarin in ieder geval een specificatie van: Werkplekbeheer (per werkplek per maand) Servicedesk (per gebruiker per maand, incl. SLA-niveaus) Microsoft 365- en licentiebeheer (per gebruiker per maand) Hosting en netwerkbeheer (per locatie of per maand) Securitybeheer (per gebruiker of per maand) Telefooncoördinatie (per abonnement of per maand) Eenmalige implementatie-/transitiekosten Eventuele meerwerk-/regietarieven (per uur)</p> <p>Tevens verzoeken wij de aanbestedende dienst de ontbrekende paragrafen §3.3 en §5.3 te completeren en opnieuw te publiceren, zodat voor alle inschrijvers helder is op welke wijze de prijs wordt meegewogen in de beoordeling.</p>	
14.	Planning	<p>De huidige uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen is vastgesteld op 20 mei 2026. Inschrijver constateert echter dat de aanbestedingsdocumenten op meerdere wezenlijke punten onvoldoende informatie bevat om een volwaardige, verantwoorde en marktconforme inschrijving te kunnen opstellen. De Nota van Inlichtingen wordt pas op 25 april 2026 verzonden, waarna inschrijvers feitelijk slechts circa 3,5 week de tijd hebben om alle openstaande vragen te verwerken, hun aanbod te calculeren en de volledige inschrijving samen te stellen. Gelet op de complexiteit en omvang van deze opdracht (een volledig ICT managed services contract met een looptijd van 4 jaar met verlengingsopties), de ontbrekende informatie ten aanzien van onder meer [hier kunt u specifieke ontbrekende onderdelen benoemen, bijv. prijsstructuur, SLA-specificaties, aantallen gebruikers, etc.], en de verplichting van de aanbestedende dienst om een reële inschrijvingstermijn te hanteren conform de beginselen van proportionaliteit en gelijke behandeling, verzoeken wij de aanbestedende dienst dringend de uiterste inschrijvingsdatum te verschuiven naar 10 juni 2026. Wij wijzen er daarbij op dat een ontoreikende</p>	Zie de antwoorden op vraag 1 en 2.

		inschrijvingstermijn — zeker in het licht van nog uitstaande essentiële vragen — het risico vergroot op kwalitatief mindere inschrijvingen, hetgeen niet in het belang is van de aanbestedende dienst noch van een eerlijke mededinging. Een verschuiving naar 10 juni 2026 laat de overige mijlpalen in de planning (presentaties op 17 juni 2026, gunningsbeslissing op 1 juli 2026) onverlet, mits de planning dienovereenkomstig wordt aangepast. Is de aanbestedende dienst bereid de inschrijvingstermijn te verlengen tot en met 10 juni 2026? Zo nee, op welke gronden acht de aanbestedende dienst de huidige termijn proportioneel gelet op de nog openstaande informatiebehoeften?	
15.	Planning	In de planning staat dat de uiterste datum voor het indienen van vragen valt op zaterdag 11 april 2026 om 16:30 uur. Kunt u bevestigen of dit correct is, aangezien dit een weekenddag betreft? Indien dit niet beoogd is, wat is de juiste deadline?	Zie het antwoord op vraag 2.
16.	Planning	Gezien de huidige planning (vragenronde tot 11 april en sluiting inschrijving op 20 mei), Kunt u bevestigen dat inschrijvers voldoende tijd krijgen om de antwoorden uit de Nvl te verwerken in hun inschrijving?	Wij vervolgen het traject met de volgende planning om inschrijvers voldoende tijd te geven om de antwoorden te verwerken in hun inschrijving: <ul style="list-style-type: none"> • 25 april 2026 Verzenden Nota van Inlichtingen • 20 mei 2026 Uiterste datum van ontvangst van vragen • 27 mei 2026 Reactie op vragen • 3 juni 2026 Uiterste datum van ontvangst van aanbiedingen • 12 juni 2026 Uitnodigen partijen voor presentaties • 19 juni 2026 Presentaties • 1 juli 2026 Verzenden mededeling gunningsbeslissing • 30 juli 2026 Gelegenheid tot het stellen van vragen en het kenbaar maken van eventuele bezwaren inzake de mededeling
17.	Planning	In de planning staat dat de voorgenomen gunningsbeslissing wordt verstuurd op 1 juli 2026, terwijl de definitieve gunning gepland staat op 30 juni 2026. Kunt u bevestigen of deze data	Dit had 30 juli 2026 moeten zijn, zie het antwoord op vraag 16.

		correct zijn? Zo ja, hoe verhoudt dit zich tot de verplichte standstill-termijn (Alcatel-termijn)? Zo nee, wat zijn de juiste data voor de voorgenomen gunning en definitieve gunning?	
18.	Planning	In de leidraad wordt vermeld dat de bezwaartermijn eindigt op 30 juni 2026. Op TenderNed staat echter dat de definitieve gunning plaatsvindt op 3 augustus 2026. Kunt u toelichten hoe deze data zich tot elkaar verhouden? Kunt u bevestigen welke datum inschrijvers dienen aan te houden als einde van de bezwaartermijn? Kan inschrijver er vanuit gaan dat de datum van 3 augustus 2026, zoals gepubliceerd op TenderNed, leidend is?	Dit had 30 juli 2026 moeten zijn, zie het antwoord op vraag 16.
19.	Algemeen	Bij de huidige publicatie van de aanbestedingsstukken ontbreken enkele documenten die in vergelijkbare aanbestedingen gebruikelijk onderdeel uitmaken van de set, zoals: een conceptovereenkomst; een concept verwerkersovereenkomst (indien van toepassing); de van toepassing zijnde algemene (inkoop)voorwaarden (bijvoorbeeld ARBIT of vergelijkbaar); het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Kunt u aangeven of deze documenten alsnog beschikbaar worden gesteld? Zo ja, op welke termijn kunnen inschrijvers deze verwachten? Indien (een deel van) deze documenten niet wordt verstrekt, kunt u toelichten hoe inschrijvers rekening dienen te houden met de contractuele en juridische kaders bij het opstellen van hun inschrijving?	Zie het antwoord op vraag 1.
20.	Bijlage 2	Het document dat is gepubliceerd onder de naam "Bijlage 2.docx" bevat intern de titel "Bijlage E". Kunt u aangeven wat de correcte benaming van deze bijlage is? Kunt u tevens bevestigen welke benaming inschrijvers dienen te hanteren bij verwijzingen in de inschrijving?	Referentieformat. Deze naam kunt u ook gebruiken bij verwijzingen in de inschrijving.
21.	Formats	Overweegt de Aanbestedende Dienst om inschrijvers een vast format of nadere richtlijnen te verstrekken voor onderdelen zoals referenties, kwaliteitstoelichting en transitieplannen,	De aanbestedende dienst stelt geen vaste formats of aanvullende richtlijnen beschikbaar voor onderdelen zoals referenties, kwaliteitstoelichting of transitieplannen. In de

		zodat inschrijvingen uniform, objectief en goed vergelijkbaar zijn?	aanbestedingsdocumenten staat per onderdeel aangegeven welke informatie wordt verwacht en waarop wordt beoordeeld. Binnen die kaders hebben inschrijvers de ruimte om hun aanpak en keuzes toe te lichten op een manier die past bij hun organisatie. De aanbestedende dienst ziet hierin voldoende basis om inschrijvingen goed en consistent te kunnen beoordelen en ziet geen aanleiding om extra formats te verstrekken.
22.	Startdatum	Het PvE noemt als startdatum van de dienstverlening 1 januari 2027, terwijl in tenderNed ‘Looptijd (vanaf de gunning van de opdracht’ staat, waarbij publicatie gunning opdracht op 3 augustus 2026 staat. Kunt u dit toelichten?	De aanbestedende dienst licht toe dat de vermelding in TenderNed betrekking heeft op de looptijd van de overeenkomst vanaf het moment van gunning. De feitelijke startdatum van de dienstverlening is 1 januari 2027, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De periode tussen gunning en 1 januari 2027 is bedoeld voor contractering, voorbereidingen en eventuele transitie. Er is daarom geen sprake van tegenstrijdigheid tussen TenderNed en het Programma van Eisen.
23.	Hoofdstuk 8	Hoofdstuk 8 van het PvE spreekt over “technische eisen (indicatief)”, terwijl elders harde normen worden genoemd voor beschikbaarheid, hardware en incidentafhandeling. Kunt u bevestigen welke technische eisen als minimumeis gelden en welke als indicatief/ richtinggevend zijn bedoeld?	De aanbestedende dienst licht toe dat hoofdstuk 8 van het Programma van Eisen technische eisen bevat die indicatief en richtinggevend zijn bedoeld. De minimumeisen voor de dienstverlening zijn expliciet en uitputtend vastgelegd in de daarvoor bestemde hoofdstukken van het Programma van Eisen, waaronder de eisen ten aanzien van beschikbaarheid, hardware, security en incidentafhandeling. Waar in hoofdstuk 8 technische eisen als indicatief zijn aangeduid, bieden deze ruimte aan inschrijvers om hun eigen technische keuzes en oplossingen toe te lichten, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de vastgestelde minimumeisen. Samengevat: - Eisen die als minimumeis gelden, zijn expliciet benoemd als zodanig in het Programma van Eisen en zijn verplicht; - Technische eisen in

			hoofdstuk 8 zijn richtinggevend bedoeld en maken geen zelfstandige minimumeis uit.
24.	PvE en KPI's	Het PvE bevat zeer gedetailleerde operationele, logistieke en KPI eisen (o.a. fallback devices, onsite SLA's, MTTP, bufferstock). Kunt u bevestigen: • welke onderdelen hiervan als contractueel afdwingbare eisen gelden, en • welke onderdelen richtinggevend of ambitieus zijn bedoeld?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de meeste operationele, logistieke en KPI-eisen uit het Programma van Eisen bedoeld zijn als harde, contractuele eisen. Dit geldt bijvoorbeeld voor eisen over beschikbaarheid, incidentafhandeling, onsite SLA's, fallback devices, MTTP en bufferstock, voor zover deze concreet en normerend zijn geformuleerd. Daar waar in het PvE wordt gesproken over ambities, wensen of richtinggevende beschrijvingen, zijn deze bedoeld om het gewenste kwaliteitsniveau te schetsen. Deze onderdelen laten ruimte voor een eigen invulling door de inschrijver en gelden niet als afzonderlijke minimumeis. Kort samengevat: - Concreet geformuleerde normen en KPI's zijn harde, afdwingbare afspraken; - Beschrijvende of ambitieus geformuleerde onderdelen zijn richtinggevend bedoeld.
25.	PvE en Functioneel Beheer	In het PvE wordt vermeld dat functioneel beheer van applicaties buiten scope valt, terwijl tegelijkertijd eisen worden gesteld aan DPIA ondersteuning, SSO koppelingen, XLA's en MTTP. Kunt u nader verduidelijken: • waar de verantwoordelijkheid van de MSP eindigt, en • welke activiteiten expliciet onder regie en verantwoordelijkheid van Stichting Halt blijven?	De aanbestedende dienst licht toe dat functioneel beheer van applicaties expliciet buiten scope van deze aanbesteding valt en onder verantwoordelijkheid van Stichting Halt blijft. De rol van de MSP richt zich op technisch enablement en ondersteuning. Dit omvat onder meer: - technische ondersteuning bij DPIA-trajecten; - het realiseren en beheren van SSO-koppelingen en identity & access; - het leveren van technische randvoorwaarden om XLA's, MTTP en rapportages mogelijk te maken. Functionele keuzes, procesinrichting, prioritering en inhoudelijk applicatiebeheer blijven onder regie en verantwoordelijkheid van Stichting Halt. Kort samengevat: - De MSP is verantwoordelijk voor de technische kant en randvoorwaarden; - Stichting Halt blijft verantwoordelijk voor functioneel beheer en inhoudelijke aansturing van applicaties.

26.	Hoofdstuk 4.3	In hoofdstuk 4.3 van de Aanbestedingsleidraad wordt gelijkwaardigheid van kwaliteitszorg expliciet toegestaan, terwijl in hoofdstuk 14 van de Aanbestedingsleidraad en hoofdstuk 3 van het PvE meerdere ISO en auditcertificeringen als minimale norm lijken te worden vereist. Kunt u bevestigen: <ul style="list-style-type: none"> • welke certificeringen verplicht zijn, en • of aantoonbare gelijkwaardigheid (bijv. via audits of beschrijvingen) volstaat indien niet alle genoemde certificeringen beschikbaar zijn? 	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat niet alle in de aanbestedingsdocumenten genoemde certificeringen als harde verplichting gelden. Als verplichte minimumeisen gelden uitsluitend de certificeringen die expliciet als zodanig zijn benoemd in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen. Dit betreft in ieder geval ISO 27001 en ISO 9001. Voor overige genoemde normen, audits en certificeringen geldt dat aantoonbare gelijkwaardigheid is toegestaan. Dit kan bijvoorbeeld door middel van recente auditrapportages, onafhankelijke verklaringen of een onderbouwde beschrijving van het kwaliteits- en beheersysteem. Kort samengevat: - ISO 27001 en ISO 9001 gelden als verplichte minimumeisen; - Voor overige genoemde certificeringen volstaat aantoonbare gelijkwaardigheid.
27.	Hoofdstuk 15	In hoofdstuk 15 van de Aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat “een eis een gunningscriterium is”. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat uitsluitend de als wens/gunningscriterium aangemerkte onderdelen worden beoordeeld en dat minimumeisen (KO eisen) uitsluitend uitsluitende werking hebben?	De Aanbestedende Dienst bevestigt bij deze dat minimumeisen (KO eisen) uitsluitend uitsluitende werking hebben.
28.	Hoofdstukken 4 en 14 en PvE hoofdstukken 3 en 6	In de Aanbestedingsleidraad (hoofdstuk 4 en 14) en het PvE (hoofdstukken 3 en 6) worden termen als eisen, selectiecriteria en gunningscriteria door elkaar gebruikt. Kunt u expliciet bevestigen: <ul style="list-style-type: none"> • welke eisen als geschiktheidseisen/selectiecriteria gelden (knock out), en • welke eisen en aspecten onderdeel zijn van de EMVI beoordeling (gunning)? 	De eisen uit het Programma van Eisen preveleren boven de Aanbestedingsleidraad en de (meest actuele) Nota van Inlichtingen prevaleert weer boven het Programma van Eisen.
29.	Certificeringen	In de aanbestedingsdocumenten wordt onder meer gesteld: “Structurele aandacht voor informatiebeveiliging en compliance, met aantoonbare naleving van BIO en NIS2, onderbouwd door periodieke audits en actuele certificeringen zoals ISO 14001, ISO 20001, NEN 7510 en ISAE 3402 type 2.”	Zie het antwoord op vraag 26.

		Kunt u expliciet aangeven: 1. of de genoemde certificeringen (ISO 14001, ISO 20001, NEN 7510 en ISAE 3402 type 2) gelden als harde (uitsluitende) eisen; en 2. of het niet aanleveren van één of meerdere van deze certificeringen leidt tot uitsluiting van de inschrijving, dan wel of aantoonbare gelijkwaardigheid is toegestaan?	
30.	Overeenkomsten	In de aanbestedingsdocumenten wordt vermeld dat onder andere de conceptovereenkomst en de verwerkersovereenkomst separaat aan geïnteresseerde partijen zullen worden toegezonden. Kunt u toelichten op welk moment deze documenten beschikbaar komen en hoe opdrachtgever verwacht dat inschrijvers een zorgvuldig en constructief inschrijfproces volgen zonder dat de volledige set aanbestedings- en contractdocumenten tijdig is gedeeld?	Zie het antwoord op vraag 2.
31.	Voorwaarden	U stelt 'Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden –hoe dan ook genaamd- van Inschrijver of zijn brancheorganisatie worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd. Op de overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden van toepassing.' Welk document en welke versie verwijst u hiernaar? Kunt u deze separaat verstrekken?	Zie het antwoord op vraag 1.
32.	Overeenkomst	Wie wenst u dat penvoerder van de Raamovereenkomst is. Opdrachtgever of Opdrachtnemer?	Opdrachtnemer.
33.	Ondertekening	Kunt u voor de volledigheid een overzicht verstrekken welke van de documenten rechtsgeldig ondertekend moeten worden?	Dit overzicht zal worden bijgevoegd.
34.	Rangorde	Kunt u inzicht geven in de rangorde van de aanbestedingsdocumenten, zodat duidelijk is welk document prevaleert in geval van tegenstrijdigheden of verschillen in interpretatie?	Het Programma van Eisen prevaleert boven de Aanbestedingsleidraad en de (meest actuele) Nota van Inlichtingen prevaleert weer boven het Programma van Eisen.
35.	Gestanddoeningstermijn	De gestanddoeningstermijn van minimaal vier maanden wordt door inschrijver als lang en niet gebruikelijk ervaren in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Is opdrachtgever bereid deze termijn te verkorten naar 60 dagen,	Akkoord, wij zullen de gestanddoeningstermijn aanpassen naar 60 dagen.

		teneinde de proportionaliteit te vergroten en de marktwerking niet onnodig te beperken?	
36.	Termijnen	Kunt u verduidelijken wat wordt bedoeld met de termijn “tot en met 30 juni 2026”, gezien de uiterste inschrijvingsdatum van 20 mei 2026?	In de tabel op pagina 19 van de aanbestedingsleidraad is een foutje geslopen. Wij vervolgen het traject met de volgende planning: <ul style="list-style-type: none"> • 25 april 2026 Verzenden Nota van Inlichtingen • 20 mei 2026 Uiterste datum van ontvangst van vragen • 27 mei 2026 Reactie op vragen • 3 juni 2026 Uiterste datum van ontvangst van aanbiedingen • 12 juni 2026 Uitnodigen partijen voor presentaties • 19 juni 2026 Presentaties • 1 juli 2026 Verzenden mededeling gunningsbeslissing • 30 juli 2026 Gelegenheid tot het stellen van vragen en het kenbaar maken van eventuele bezwaren inzake de mededeling
37.	2 ^e Nota van Inlichtingen	De antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen kunnen nieuwe inzichten en/of aanvullende vragen opleveren. In het belang van de kwaliteit en zorgvuldigheid van de inschrijvingen, hoe staat opdrachtgever tegenover het inrichten van een tweede vragenronde, met bijbehorende aanpassing van de planning?	Zie het antwoord op vraag 2 en 36.
38.	Planning	Bent u zich ervan bewust dat zowel 11 april 2026 (uiterste datum voor het indienen van vragen) als 25 april 2026 (publicatie van de Nota van Inlichtingen) in het weekend vallen? Kunt u bevestigen of deze data correct zijn, dan wel aangeven of deze worden aangepast?	Zie het antwoord op vraag 2 en 36.
39.	Beoordeling	Voor het behalen van de score “Uitstekend” geeft u aan dat “de uitwerking aantoonbaar bijdraagt aan het halen van de doelstelling van het betreffende criterium en daarbij aantoonbare extra meerwaarde biedt”. Kunt u toelichten hoe en op basis van welke concrete beoordelingsaspecten opdrachtgever deze ‘meerwaarde’ vaststelt, zodat inschrijvers	Zie het antwoord op vraag 12.

		weten waarop zij zich onderscheidend kunnen richten en de beoordeling objectief en transparant plaatsvindt?	
40.	Beoordeling	Voor het behalen van de score “Uitstekend” wordt aangegeven dat “de uitwerking aantoonbaar bijdraagt aan het halen van de doelstelling van het betreffende criterium en daarbij aantoonbare extra meerwaarde biedt”. Gegadigde heeft in de aanbestedingsdocumenten de concrete doelstellingen per (sub)gunningscriterium niet eenduidig kunnen herleiden. Kunt u per gunningscriterium expliciet aangeven wat de onderliggende doelstelling is, zodat inschrijvers hun uitwerking hierop gericht en op gelijke wijze kunnen afstemmen?	Zie het antwoord op vraag 12.
41.	Beoordeling	Voor de uitwerking van de gunningscriteria is geen format of template voorgeschreven. Kunt u aangeven: 1. of opdrachtgever voor alle inschrijvers een vast format en maximale omvang (bijvoorbeeld maximaal aantal pagina’s per gunningscriterium) voorschrijft; en 2. op basis van welke concrete beoordelingspunten per gunningscriterium de beoordeling plaatsvindt, zodat inschrijvingen uniform, objectief en onderling goed vergelijkbaar kunnen worden beoordeeld, ook wanneer inschrijvers inhoudelijk verschillende documenten aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 12.
42.	Presentatie	De presentatie wordt voor 10 punten meegewogen in de beoordeling. Kunt u toelichten op basis van welke beoordelingscriteria en weging de presentatie wordt beoordeeld en hoe opdrachtgever borgt dat deze beoordeling objectief, transparant en niet discretionair plaatsvindt?	De aanbestedende dienst licht toe dat de presentatie onderdeel uitmaakt van de EMVI-beoordeling en is uitgewerkt in hoofdstuk 5 “Wensen en beoordeling” van de Aanbestedingsleidraad ICT managed services, zoals gepubliceerd op TenderNed. De presentatie kent een vaste weging van 10 punten en wordt beoordeeld aan de hand van de beoordelingsaspecten en waarderingsschaal (Uitstekend tot en met Onvoldoende) zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad. De presentatie is bedoeld om de schriftelijke inschrijving te verdiepen en te toetsen. Daarbij wordt beoordeeld: - in hoeverre de inschrijver de opdracht en context van Stichting Halt begrijpt;

			- of de presentatie consistent is met de ingediende inschrijving; - de duidelijkheid, samenhang en onderbouwing van de toelichting; - de wijze waarop praktijkvoorbeelden of casussen worden toegelicht. Om objectiviteit en transparantie te borgen geldt dat: - alle inschrijvers op dezelfde wijze en met dezelfde criteria worden beoordeeld; - de beoordeling plaatsvindt door een beoordelingscommissie; - tijdens de presentatie geen nieuwe of aanvullende informatie mag worden ingebracht die niet in de inschrijving is opgenomen.
43.	Selectiecriterium Aantoonbare ervaring	Bij het selectiecriterium “Aantoonbare ervaring met samenwerking met externe leveranciers” wordt als meetbaarheid genoemd: cases, samenwerkingsmodellen, referenties van ketenpartners en documentatie over regievoering en afspraken. Kunt u verduidelijken welke informatie minimaal verwacht wordt, in welk format deze dient te worden aangeleverd, en op welke wijze opdrachtgever borgt dat inschrijvers op dit criterium objectief en gelijkwaardig worden beoordeeld?	De aanbestedende dienst licht toe dat dit selectiecriterium bedoeld is om vast te stellen of een inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het samenwerken met externe leveranciers en het voeren van regie in een keten. Van inschrijvers wordt minimaal verwacht dat zij hun ervaring onderbouwen met één of meerdere concrete voorbeelden (cases), waarin wordt toegelicht: - met welke externe leveranciers of ketenpartners is samengewerkt; - wat de rol en verantwoordelijkheid van de inschrijver daarbij was; - hoe regie, afstemming en afspraken zijn georganiseerd. Er wordt geen vast format voorgeschreven. Inschrijvers zijn vrij in de wijze waarop zij deze informatie aanleveren, mits de onderbouwing duidelijk, concreet en herleidbaar is. De beoordeling vindt plaats op basis van de aangeleverde informatie en is gericht op het vaststellen of aan het selectiecriterium is voldaan. Dit criterium geldt als geschiktheidseis (knock-out) en wordt niet gescoord. Alle inschrijvers worden op gelijke wijze beoordeeld op volledigheid en aantoonbaarheid van de aangeleverde informatie.
44.	Audit	Bij het selectiecriterium “Jaarlijkse onafhankelijke audit” wordt als meetbaarheid genoemd: jaarlijkse auditrapporten, planning, scope en verklaringen van onafhankelijke auditors. Kunt u toelichten wat opdrachtgever precies verstaat onder	De aanbestedende dienst licht toe dat met een “jaarlijkse onafhankelijke audit” wordt bedoeld dat de inschrijver periodiek door een externe en onafhankelijke partij wordt getoetst op de opzet en werking van relevante kwaliteits- en

		een jaarlijkse onafhankelijke audit en aan welke eisen (zoals type audit, normenkader, reikwijdte en mate van onafhankelijkheid) deze audit dient te voldoen?	beheersprocessen. De audit hoeft geen specifiek type of vast normenkader te volgen, zolang deze: - jaarlijks wordt uitgevoerd; - wordt uitgevoerd door een aantoonbaar onafhankelijke partij; - een scope heeft die relevant is voor de geleverde IT-dienstverlening, kwaliteit, continuïteit en beheersing. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit een ISO-certificeringsaudit, een ISAE-verklaring of een andere onafhankelijke assurance- of auditrapportage. Er geldt geen verplicht voorgeschreven normenkader, mits inschrijver met auditrapportages of verklaringen aantoonbaar maakt dat aan dit selectiecriteria wordt voldaan.
45.	Aantoonbare ervaring	Bij het selectiecriteria “Minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring met vergelijkbare managed services” wordt als meetbaarheid genoemd dat inschrijver cv’s, projectoverzichten of referenties kan aanleveren. Kunt u verduidelijken welke informatie opdrachtgever minimaal verwacht, in welk format dit dient te worden aangeleverd en hoe inschrijvers op dit punt gelijkwaardig worden beoordeeld?	Er wordt geen vast format voorgeschreven. Inschrijvers zijn vrij in de wijze waarop zij deze informatie aanleveren, zolang de ervaring duidelijk, concreet en herleidbaar wordt aangetoond.
46.	Referenties	In de Aanbestedingsleidraad wordt gesproken over minimaal één referentie, terwijl in andere passages minimaal twee referenties worden genoemd. Kunt u bevestigen: • hoeveel referenties minimaal vereist zijn, en • of één referentie meerdere kerncompetenties mag afdekken indien aantoonbaar passend?	1 referentie mag meerdere kerncompetenties afdekken mits passend.
47.	Aantoonbare ervaring	Bij het selectiecriteria “Minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring met vergelijkbare managed services” wordt als meetbaarheid genoemd dat inschrijver cv’s, projectoverzichten of referenties kan aanleveren. Kunt u verduidelijken welke informatie opdrachtgever minimaal verwacht, in welk format dit dient te worden aangeleverd en hoe inschrijvers op dit punt gelijkwaardig worden beoordeeld?	Zie het antwoord op vraag 45.

48.	Beoordelingscommissie	Kunt u, ter bevordering van de transparantie, toelichten welke rollen of functies binnen de organisatie vertegenwoordigd zijn in de beoordelingscommissie (bijvoorbeeld inhoudelijk, technisch, financieel), zodat inschrijvers beter inzicht hebben in de wijze waarop de inschrijvingen worden beoordeeld?	In de beoordelingscommissie is het (top)management vertegenwoordigd en vanzelfsprekend bedrijfsvoering (IT) zodat zowel inhoud, technisch en financieel qua beoordeling is geborgd.
49.	Ondertekening	Op pagina 10 stelt u dat bijlage 2 ondertekend dient te worden door de referent (de opdrachtgever). Echter staat in bijlage 2 een tekenveld met daarin de naam en ondertekening namens de inschrijver. Kunt u bevestigen dat ondertekening door inschrijver volstaat?	De Aanbestedende Dienst bevestigt bij deze dat ondertekening door inschrijver volstaat.
50.	Kwaliteitszorg	Kunt u bevestigen dan een ISO 9001 certificering hier volstaat? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Zie het antwoord op vraag 26.
51.	UEA	Op pagina 9 van de Aanbestedingsleidraad staat dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument elektronisch dient te worden ingevuld, uitgeprint en vervolgens rechtsgeldig ondertekend. Op pagina 21 wordt echter aangegeven dat ook een rechtsgeldige elektronische handtekening volstaat. Kunt u voor de volledigheid bevestigen dat elektronische (rechtsgeldige) ondertekening volstaat voor alle documenten die rechtsgeldig ondertekend moeten worden, waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument?	De Aanbestedende Dienst bevestigt bij deze dat (rechtsgeldige) elektronische ondertekening volstaat.
52.	Facturatie	In paragraaf 3.1 is opgenomen dat opdrachtnemer maandelijks achteraf dient te factureren. Kan opdrachtgever akkoord gaan met facturatie aan het begin van de maand over de betreffende maand, conform gangbare praktijk bij maandelijks managed services?	Akkoord, met dan op basis van daadwerkelijk gebruik een afrekening de volgende maand.
53.	Inhoudsopgave	In de inhoudsopgave zijn meerdere verwijzingen opgenomen met de melding "Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd" (o.a. bij enkele hoofdstukken en onderwerpen). Kunt u aangeven of deze onderdelen bewust zijn vervallen of onbedoeld ontbreken, en zo nodig een gecorrigeerde versie van het document beschikbaar stellen?	Zie het antwoord op vraag 1.

54.	Referentie-eis	In de referentie-eis wordt expliciet een beperking opgenomen tot non-profit en/of (semi)publieke organisaties. Gelet op het feit dat de aard van de gevraagde dienstverlening niet sector-specifiek is, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te motiveren waarom deze eis noodzakelijk en proportioneel is. Is Opdrachtgever bereid deze beperking te laten vervallen en ook referenties uit andere sectoren toe te staan, mits deze aantoonbaar gelijkwaardig zijn qua omvang, complexiteit en risico's van de gevraagde dienstverlening?	De aanbestedende dienst licht toe dat de beperking tot referenties binnen de non-profit en/of (semi-)publieke sector bewust is opgenomen. Stichting Halt opereert in een maatschappelijke en publieke context met specifieke eisen op het gebied van informatiebeveiliging, betrouwbaarheid, governance, compliance en verantwoording. De aanbestedende dienst acht het daarom noodzakelijk dat inschrijvers aantoonbare ervaring hebben opgedaan in een vergelijkbare context. De referentie-eis is bedoeld als geschiktheidseis (knock-out) en ziet niet alleen op technische complexiteit, maar ook op het werken binnen een publieke omgeving met maatschappelijke verantwoordelijkheid en bijbehorende risico's. De aanbestedende dienst is daarom niet voornemens deze beperking te laten vervallen. Referenties uit andere sectoren worden niet als gelijkwaardig beschouwd voor deze selectie-eis, ook indien zij vergelijkbaar zijn qua omvang of technische complexiteit.
55.	Scope managed services	In de aanbestedingsdocumentatie wordt gesproken over een integrale managed services omgeving. Kunt u toelichten of multifunctionals expliciet onderdeel uitmaken van de managed services scope, en hoe deze apparaten passen binnen het MSP-regiemodel van Halt Nederland, gelet op het feit dat beheer, onderhoud, onderdelenvoorziening en leveranciersafhankelijkheid van multifunctionals in de praktijk veelal via gespecialiseerde printdienstverleners wordt ingericht?	Binnen het MSP-regiemodel van Stichting Halt geldt dat: - de MSP optreedt als regievoerder en aanspreekpunt (SPOC) richting de printdienstverlener; - de MSP zorgdraagt voor afstemming, escalatie en samenhang met de overige IT-dienstverlening; - de technische en contractuele uitvoering bij de gespecialiseerde leverancier blijft belegd. Samengevat: multifunctionals maken onderdeel uit van de managed services scope vanuit regie en coördinatie, niet als zelfstandig technisch beheerobject binnen de MSP-dienstverlening.
56.	Norm beschikbaarheid	U noemt hier een norm voor beschikbaarheid van VPN/telefonie/connectiviteit. Inschrijver is bij telefonie slechts coördinerend/SPOC en kan niet garant staan voor de beschikbaarheid. Wij verzoeken u dit te schrappen	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat de genoemde beschikbaarheidsnormen voor VPN, telefonie en connectiviteit gelden op ketenniveau. Voor telefonie treedt de MSP op als coördinerend partij en single point of contact (SPOC) richting de telecomleverancier. De MSP is daarmee niet zelfstandig

			verantwoordelijk voor de feitelijke beschikbaarheid van de telefoniedienst, maar wel voor de regie, afstemming en escalatie richting de betrokken leverancier. De beschikbaarheidsnormen zijn bedoeld als sturings- en prestatienormen voor de keten. Zij worden niet geïnterpreteerd als een resultaatsverplichting voor de MSP op onderdelen waarop deze geen directe operationele controle heeft.
57.	Levering hardware Par. 3.1.1	"De leverancier levert nieuwe laptops, telefoons en vervangende hardware veilig en tijdig op huisadressen van medewerkers. Levering vindt plaats via secure courier, inclusief track-and-trace en schokbestendige verpakking." Dit is zeer ongebruikelijk en werkt sterk kostenverhogend voor Halt. De meeste partijen - waaronder inschrijver - zullen niet de verantwoordelijkheid en risico's willen dragen voor tijdige en veilige aflevering via koerier, al was het maar omdat zij niet bekend zijn met deze vorm van levering. Inschrijver verzoekt en adviseert met klem om aflevering door leverancier te laten plaatsvinden op de werklocaties van werknemers. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst licht toe dat levering van laptops, telefoons en vervangende hardware op huisadressen van medewerkers een bewuste keuze is. Stichting Halt werkt grotendeels locatie-onafhankelijk en landelijk verspreid. Levering aan huis ondersteunt snelle inzetbaarheid van medewerkers en voorkomt extra logistieke handelingen via kantoren. De leverancier is verantwoordelijk voor het veilig en tijdig leveren van hardware via een passende logistieke oplossing, waaronder secure courier, track-and-trace en degelijke verpakking. De aanbestedende dienst is daarom niet voornemens deze levering aan te passen naar uitsluitend levering op werklocaties.
58.	Migratiescope Par. 5.2.2	De migratiescope voor het transitieplan gaat met name over de inrichting en uitrol van apparaten. We lezen hier niets terug over datamigratie, netwerk, servers... Klopt dit? Graag uw toelichting.	Datamigratie, netwerk en serveronderdelen maken onderdeel uit van de migratiescope, voor zover deze relevant zijn binnen de bestaande omgeving van Stichting Halt en de door de inschrijver voorgestelde oplossing. De wijze waarop deze onderdelen worden opgepakt, wordt door de inschrijver uitgewerkt in het transitie- en migratieplan, zoals bedoeld in paragraaf 5.2 van het Programma van Eisen. De focus ligt op een beheerste overgang met minimale impact voor de organisatie. De migratiescope omvat uitsluitend die activiteiten die noodzakelijk zijn voor een betrouwbare overdracht van de dienstverlening.

<p>59.</p>	<p>Transitie- en migratieplan Par. 5.2</p>	<p>U vraagt bij inschrijving een uitgewerkt transitie- en migratieplan aan te leveren. Wanneer dit niet meegenomen wordt als beoordelingscriterium, is het gangbaar dit niet bij inschrijving maar aan het begin van de implementatieperiode te verstrekken. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat is het doel, als u dit niet verder meeneemt in de kwalitatieve beoordeling? Dit lijkt op onnodige administratieve lasten voor inschrijvers, wat afleidt van de kwalitatieve beantwoording van de tender.</p>	<p>De aanbestedende dienst vraagt bij inschrijving om een transitie- en migratieplan om inzicht te krijgen in de aanpak, haalbaarheid en beheersing van de overgang door de inschrijver. Het plan wordt niet afzonderlijk gescoord als gunningscriterium, maar dient om te toetsen of de inschrijver de complexiteit van de transitie begrijpt en in staat is deze gecontroleerd en realistisch uit te voeren. Het transitie- en migratieplan helpt de aanbestedende dienst bij het beoordelen van de inschrijving als geheel en vormt tevens de basis voor verdere uitwerking na gunning. De aanbestedende dienst is daarom niet voornemens deze verplichting te verplaatsen naar de implementatiefase. De eis blijft ongewijzigd.</p>
<p>60.</p>	<p>Pilots</p>	<p>"Meetbare pilots" -- pilots van wat? wat moeten de pilots c.q. pilotrapportages aantonen?</p>	<p>Met 'meetbare pilots' wordt bedoeld dat inschrijvers laten zien hoe zij nieuwe of verbeterde werkwijzen, oplossingen of dienstverlening gecontroleerd kunnen beproeven voordat deze breder worden uitgerold. De pilots kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op onderdelen van de dienstverlening zoals werkplekbeheer, servicedesk, securitymaatregelen, monitoring of gebruikerservaring, voor zover relevant binnen de scope van de opdracht. De bijbehorende pilotrapportages dienen inzicht te geven in: - het doel van de pilot; - de gekozen aanpak en scope; - de gemeten resultaten; - de leerpunten en vervolgstappen. Het doel van pilots is aantoonbaar maken dat de inschrijver in staat is om verbeteringen concreet, beheerst en meetbaar door te voeren. Er wordt geen vast type pilot voorgeschreven; inschrijvers bepalen zelf welke pilots passend zijn bij hun aanpak.</p>
<p>61.</p>	<p>Roadmap</p>	<p>Roadmap 12-24 maanden - innovatieplan. Een roadmap maken we normaal gesproken samen met de opdrachtgever, aan de hand van diens wensen en toekomstplannen. Dit is het meest effectief om in dialoog te doen - dit op voorhand</p>	<p>Wij staan open voor een gezamenlijke roadmap waarbij de MSP vooral input levert aan de hand van marktontwikkelingen en innovaties bij andere klanten. Voor de inschrijving kunt u komen</p>

		aanleveren is vooral een papieren exercitie en zal in de praktijk altijd anders uitpakken. Kunt u aangeven wat u hier precies van inschrijver verwacht - staat u open voor een andere invulling van het 'innovatieplan'? Indien u toch een (abstracte/concept) roadmap verwacht, verzoeken wij u duidelijke en concrete informatie te geven over de huidige ICT-omgeving en de plannen/wensen/behoefte voor de toekomst met de omgeving.	met een algemene roadmap waar de meest relevante ontwikkelingen op staan.
62.	Certificeringen	"Certificeringen: De leverancier beschikt over actuele certificeringen voor informatiebeveiliging en kwaliteitsmanagement, minimaal ISO 27001 en ISO 9001, ISO14001, ISO20001, NEN7510 en ISAE3402 type 2" Dit is enorm veel om te vereisen. Er zit veel overlap tussen, NEN 7510 is bovendien een certificering voor zorginstellingen en -ondernemingen en is hier niet van toepassing; en ISO 14001 gaat over milieu. Elders in het PvE en bij de selectiecriteria in de leidraad staat 'minimaal ISO 27001 en ISO 9001'. Kunt u bevestigen dat dat leidend is?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat als harde, verplichte minimumeisen uitsluitend ISO 27001 en ISO 9001 gelden, volgens de selectiecriteria in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen.
63.	Par. 5.4 Beoordelingstabel	In de beoordelingstabel staat "Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat uitstekend invulling wordt gegeven aan de geformuleerde doelstelling van de wens." Inschrijver neemt aan dat "wens" slaat op de gunningscriteria op p. 16-17 (in het bijzonder Samenwerking, Innovatie en de presentatie), maar treft hierbij geen doelstellingen aan. Kunt u aangeven per criterium wat de relevante doelstellingen zijn?	Zie het antwoord op vraag 12.
64.	Par. 5.4 Samenwerking	U benoemt bij Samenwerking en Innovatie onder Meetbaarheid verschillende documentatie. Inschrijver wijst erop dat het gangbaar is voor dit soort criteria een beschrijving uit te vragen met eventueel een (beperkt) aantal bijlagen. Is dat wat u hier wenst te ontvangen? In dat geval verzoeken wij u om aan te geven hoeveel pagina's de beschrijving mag zijn en welke deelvragen u beantwoord wenst te zien.	Genoemde documentatie is bedoeld als indicatie. Het is aan inschrijver hier vormvrij invulling aan te geven.

65.	Presentatie	<p>Wat is de bedoeling bij de presentatie? U geeft als subcriteria o.a. aansluiting op Halt en context - meetbaarheid presentatie-inhoud. Wat dient de inhoud te zijn van de presentatie? Waarover moet deze gaan? Daarnaast lijkt gevraagd te worden om een relevante demo/case. Wat verwacht u hier? Er is hier geen sprake van software o.i.d. waar een demo gebruikelijk is, de opdracht gaat over overname van beheer ICT-omgeving.</p>	Zie ook de beantwoording van vraag 42.
66.	Par. 5.4 Gunningscriteria	<p>Bij 'Samenwerking' en 'Innovatie' alsmede bij 'Presentatie' staan enkele subcriteria vermeld, en bij meetbaarheid diverse items waaraan dat wordt. Er is echter geen inhoudelijke uitwerking gegeven van wat inschrijvers hier dienen aan te leveren (of wat zij hiermee precies dienen aan te tonen). Wij verzoeken u deze inhoudelijke uitwerking te verstrekken.</p>	Zie het antwoord op vraag 12.
67.	Eisen, puntenverdeling en beoordeling	<p>"In het Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen. Een eis is een gunningscriterium, op basis waarvan een Inschrijving wordt beoordeeld." Dit is in de basis onjuist; een eis is een knock-out en een gunningscriterium is iets waarop kwalitatieve beoordeling plaatsvindt. Deze onduidelijkheid lijkt zich ook voort te zetten bij de 3 items 2.1 service performance, 2.2. security & audit en governance & monitoring, waar wordt verwezen naar een norm - welke, afgaande op het PvE, minimeisen betreffen - en onder 'meetbaarheid' naar diverse vormen van documentatie of registraties die de prestaties op de betreffende normen in de praktijk moeten aantonen (bijvoorbeeld: monitoringrapportages per kwartaal, incidentregistraties, dashboard toegang om conformiteit met de door Halt gestelde normen m.b.t. beschikbaarheid en oplostijd van kritieke incidenten te kunnen controleren). Kunt u bevestigen dat het hier om uitvoeringseisen gaat, waar het volstaat om 'ja' te antwoorden en waarvan naleving tijdens de dienstverlening dient te worden aangetoond met de onder 'meetbaarheid' genoemde documentatie/registraties? Zo nee, graag uw</p>	Zie het antwoord op vraag 24.

		toelichting wat u hier verwacht, rekening houdend met het binnen redelijkheid beperken van de administratieve lasten voor inschrijvers.	
68.	Selectiecriteria	Bij criteria zoals Nederlandstalige Servicedesk, Aantoonbare ervaring met samenwerking met externe leveranciers en Volledige Werkplek-dienstverlening inclusief lifecyclemanagement worden bij 'meetbaarheid' meerdere documenten genoemd met allemaal komma's ertussen. Inschrijver neemt aan dat per selectie criterium niet *alle* genoemde bewijsstukken nodig zijn, maar dat één van deze documenten voldoende is of een andere vorm van bewijs (zie ook andere vraag over veranderen in kerncompetentie/referentie). Anders zou dit een disproportionele administratieve last met zich meebrengen. Kunt u dit toelichten?	De aanbestedende dienst licht toe dat bij selectiecriteria de genoemde documenten onder 'meetbaarheid' als voorbeelden worden genoemd. Per selectie criterium is het niet vereist om alle genoemde bewijsstukken aan te leveren. Het is voldoende dat de inschrijver met één of meerdere passende documenten aannemelijk maakt dat aan het betreffende selectie criterium wordt voldaan. Dit kan ook een andere, gelijkwaardige vorm van bewijs zijn. Het doel van deze selectiecriteria is vast te stellen of de inschrijver over de gevraagde ervaring en capaciteiten beschikt, niet om een uitgebreide documentenset op te vragen. De aanbestedende dienst beoordeelt deze criteria als geschiktheidseisen: er wordt vastgesteld of wel of niet wordt voldaan. Daarbij wordt gelijkwaardig bewijs op gelijke wijze beoordeeld.
69.	Selectiecriteria	"Performance – KO-eis: aantoonbaar minimaal basisniveau stabiliteit & continuïteit". Wat wordt hier bedoeld? Stabiliteit en continuïteit van wat? Wat is de SMART eis waar inschrijvers aan dienen te voldoen?	Dit selectie criterium is bedoeld als geschiktheidseis en wordt beoordeeld op basis van een ja/nee-toets. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij aannemelijk maken dat zij beschikken over een basiskwaliteitsniveau, bijvoorbeeld door ervaring, referenties, procesbeschrijvingen of operationele prestatiegegevens. Er is geen aanvullende SMART-norm of afzonderlijke prestatiedrempel opgenomen bij dit criterium. De concrete prestatienormen en KPI's zijn vastgelegd in het Programma van Eisen en maken geen onderdeel uit van deze knock-out-toets.
70.	Selectiecriteria	Overeenkomstig de uitgangspunten van Aw2012 i.h.k.v. beperking administratieve lasten (zie ook UEA), nemen wij aan dat u niet alle bewijsstukken voor de selectiecriteria van alle inschrijvers vraagt, maar alleen bij gunning van de gegunde	De Aanbestedende Dienst kan dit bij deze bevestigen.

		partij gevraagd deze aan te leveren. Alleen voor referentiebeschrijvingen is het gangbaar te vereisen dat deze bij inschrijving worden ingediend.	
71.	Selectiecriteria	Een ISO 27001 of 9001 certificering wordt niet verstrekt zonder jaarlijkse onafhankelijke audit. Wij verzoeken daarom de 'auditverslagen' bij dit item en het losse item Jaarlijkse onafhankelijke audit te schrappen, omdat dit inbegrepen is in de certificering en het apart verstrekken onnodige extra administratieve last met zich meebrengt (disproportioneel).	De aanbestedende dienst licht toe dat een geldige ISO 27001- en/of ISO 9001-certificering impliceert dat periodiek een onafhankelijke audit is uitgevoerd. Het is daarom niet verplicht om naast een geldige certificering afzonderlijke auditverslagen aan te leveren bij inschrijving, tenzij hier expliciet om wordt verzocht in een latere fase van de aanbesteding. Het afzonderlijke selectie criterium “jaarlijkse onafhankelijke audit” is bedoeld om vast te stellen dat inschrijver structureel en aantoonbaar wordt getoetst door een onafhankelijke partij. Dit kan worden aangetoond via certificeringen of andere passende audit- of assurance-rapportages. De aanbestedende dienst streeft er naar de administratieve lasten voor inschrijvers proportioneel te houden. Dubbele aanlevering van informatie is niet vereist.
72.	Selectiecriteria	U vraagt bij de selectiecriteria om 'Aantoonbare ervaring met samenwerking met externe leveranciers'. De genoemde documenten bij bewijslast zijn overwegend kwalitatief / procesmatig en geen daarvan tonen daadwerkelijk de gevraagde ervaring of tevredenheid van de eindklant aan. Wij adviseren hiervoor een referentieopdracht uit te vragen, ervaring met SPOC-dienstverlening/samenwerking derde partijen, wat heel gangbaar is. Idem voor 'Volledige Werkplek-dienstverlening incl. lifecycle-management' en 'Nederlandstalige Servicedesk voor alle eindgebruikers'	Akkoord om een referentie op te geven ter toets of dat wordt voldoen aan de SPOC criteria.

73.	Planning	Volgens de planning is er één vragenronde ingeruimd, heel snel na de publicatiedatum, waardoor inschrijvers feitelijk slechts 6 werkdagen hebben om vragen te stellen (vrijdag 3 april t/m vrijdag 10 april). In het algemeen en zeker bij een ICT aanbesteding hebben inschrijvers echt meer tijd nodig om de opdracht en de eisen te doorgronden en te bepalen welke vragen er allemaal zijn. Deze aanbesteding bevat nog veel onduidelijkheden bij aanvang, waardoor wij voorzien dat één vragenronde niet voldoende gaat zijn. Wij verzoeken u om (1) de deadline van de eerste vragenronde met 2 weken uit te stellen, (2) een tweede vragenronde toe te voegen, (3) de planning voor de inschrijving overeenkomstig aan te passen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, graag uw toelichting - vanuit het uitgangspunt dat u kwalitatief goede inschrijvingen wenst te ontvangen	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2. De deadline voor de eerste vragenronde zal niet worden verlengd. De Aanbestedende Dienst verwacht namelijk met de beantwoording van de vragen uit de eerste vragenronde en de publicatie van ontbrekende stukken voldoende duidelijkheid te verschaffen zodat inschrijvers tot een goede inschrijving kunnen komen.
74.	PvE Kwaliteit en Innivatie	Kunt u aangeven welke concrete verbeteringen u verwacht, inclusief prioritering?	De aanbestedende dienst licht toe dat geen vooraf vastgestelde of uitgewerkte lijst van concrete verbeteringen of bijbehorende prioritering is voorgeschreven. Met kwaliteit en innovatie wordt bedoeld dat inschrijvers laten zien hoe zij de dienstverlening structureel kunnen verbeteren binnen de scope van de opdracht, passend bij de context en doelstellingen van Stichting Halt. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij zelf aangeven: - welke verbeteringen zij zien op het gebied van dienstverlening, samenwerking, gebruikerservaring en/of beheersing; - hoe zij deze verbeteringen aanpakken; - hoe zij samen met Stichting Halt tot prioritering en bijsturing komen. De aanbestedende dienst hecht waarde aan een realistische en onderbouwde aanpak, maar schrijft geen specifieke verbeterpunten of volgorde voor.
75.	PvE Kwaliteit dienstverlening	Kunt u inzicht geven in huidige SLA-prestaties en structurele afwijkingen?	De aanbestedende dienst licht toe dat geen gedetailleerd overzicht van actuele SLA-prestaties of structurele afwijkingen van de huidige leverancier wordt verstrekt. De aanbesteding is

			leveranciersneutraal ingestoken en richt zich op de toekomstige dienstverlening door de te contracteren Managed Services Partner. De kwaliteitseisen, SLA's, KPI's en XLA's waaraan de nieuwe leverancier moet voldoen, zijn volledig en eenduidig vastgelegd in het Programma van Eisen. Inschrijvers worden beoordeeld op hun eigen voorgestelde aanpak en de mate waarin zij aantoonbaar kunnen voldoen aan deze vastgestelde eisen, en niet op basis van prestaties van de huidige leverancier.
76.	PvE Complexiteit werkpleksupport	Kunt u het aantal gebruikers, typen gebruikers en locaties specificeren?	Zie het antwoord op vraag 8 en 1
77.	Transitie	Kunt u bevestigen dat het oplossen van bestaande achterstanden niet automatisch onderdeel is van de initiële dienstverlening?	Er zijn geen achterstanden.
78.	PvE Verbeteren	Kunt u inzicht geven in bestaande structurele problemen (known errors)?	De aanbestedende dienst licht toe dat geen overzicht van bestaande structurele problemen of 'known errors' van de huidige leverancier wordt verstrekt. De aanbesteding is leveranciersneutraal ingestoken en richt zich op de toekomstige dienstverlening door de te contracteren MSP. De eisen, SLA's, KPI's en verbeterverwachtingen zijn vastgelegd in het Programma van Eisen en vormen het uitgangspunt voor de nieuwe dienstverlening. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij beschrijven hoe zij omgaan met het signaleren, registreren en structureel oplossen van verstoringen en terugkerende issues (problem management), ongeacht de huidige situatie.
79.	PvE Transitieverantwoordelijkheid	Kunt u bevestigen dat niet-standaard en spoedchanges separaat worden behandeld en geprijsd?	De transitie naar een eventuele nieuwe MSP zien wij als een project en niet als change. Het is akkoord dat er diverse prijzen zijn voor de verschillende type werkzaamheden die de MSP buiten SLA voor ons uitvoert.
80.	PvE Changemanagement	Kunt u de verhouding aangeven tussen standaard, niet-standaard en spoedchanges?	Op dit moment gaan ongeveer 95% van alle tickets volgens afspraak en 5% zijn spoed.

81.	PvE Ketenverantwoordelijkheid	Hoe wordt omgegaan met afhankelijkheden van externe leveranciers bij SLA-prestaties?	De aanbestedende dienst licht toe dat bij afhankelijkheden van externe leveranciers wordt gestuurd op ketenniveau. De MSP vervult hierbij de rol van regievoerder en single point of contact (SPOC) en is verantwoordelijk voor afstemming, monitoring, escalatie en communicatie richting betrokken derde leveranciers. SLA-prestaties worden beoordeeld binnen de beïnvloedingssfeer van de MSP. Voor onderdelen waarop de MSP geen directe operationele controle heeft, geldt geen zelfstandige resultaatsverplichting, maar wel een inspannings- en regieverplichting om verstoringen snel en adequaat op te lossen.
82.	PvE Meetbaarheid prestaties	Kunt u bevestigen dat SLA's worden gemeten binnen de beïnvloedingssfeer van de opdrachtnemer?	Zie het antwoord op vraag 81.
83.	PvE SLA en Ketenverantwoordelijkheid	Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor SLA's van derden, mits correct gecoördineerd?	Zie het antwoord op vraag 81.
84.	PvE Regie & Integratie	In hoeverre verwacht u dat de opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor dienstverlening geleverd door derden?	Zie het antwoord op vraag 81.
85.	PvE Fin. transparantie	In hoeverre verwacht u dat de opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor dienstverlening geleverd door derden?	Zie het antwoord op vraag 81.
86.	PvE Fin. transparantie	Kunt u bevestigen welke typen meldingen binnen scope vallen en welke buiten scope worden gehouden?	De aanbestedende dienst licht toe dat meldingen die direct betrekking hebben op de overeengekomen dienstverlening binnen scope vallen. Binnen scope vallen in ieder geval: - meldingen over incidenten, storingen en verstoringen; - standaard changes en serviceverzoeken zoals opgenomen in het PvE; - meldingen die invloed hebben op beschikbaarheid, continuïteit en afgesproken SLA's. Buiten scope vallen: - niet-standaard changes en spoedchanges; - werkzaamheden die voortvloeien uit aanvullende wensen of uitbreidingen buiten de afgesproken dienstverlening; - verzoeken die niet direct samenhangen met de afgesproken scope van managed services.

			Meldingen die buiten scope vallen, worden afzonderlijk afgestemd en – indien van toepassing – separaat geprijsd.
87.	PvE cont. dienstverlening	Kunt u bevestigen dat piekbelasting buiten gemiddelde volumes als separate capaciteitsvraag wordt beschouwd?	Piekbelasting zien wij normaliter aankomen, door dit tijdig te bespreken met de MSP kunnen we alsnog planbaar maken. Daarmee is de piekbelasting geen separate capaciteitsvraag.
88.	PvE Beschikbaarheid	Kunt u de verwachte piekbelasting specificeren en aangeven in hoeverre deze structureel of incidenteel is?	De verwachte piekbelasting mbt nieuwe collega's en stagiaires is zo'n 30 a 50 collega's in september en 15 a 20 in februari.
89.	PvE redelijke en prop. contractvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat significante afwijkingen van opgegeven volumes leiden tot herijking van capaciteit en tarieven?	Deze afwijkingen leiden niet tot herijking van tarieven.
90.	PvE toekomstbestendige dienstverlening	Kunt u aangeven welke groei- of krimpscenario's u verwacht gedurende de contractperiode?	Lichte groei tot zo'n 400 medewerkers en stagiaires de komende jaren.
91.	PvE schaalbaarheid	Kunt u het gemiddeld en maximaal aantal calls, incidenten, service requests en changes per maand en per jaar specificeren, inclusief bandbreedtes	Stichting Halt heeft circa 300 medewerkers en een wisselend aantal stagiaires (gemiddeld 15–20), met twee jaarlijkse instroommomenten. Exacte aantallen werkplekken, tickets, devices en logistieke volumes variëren gedurende de contractperiode. De aanbestedende dienst verstrekt hiervoor geen vaste aantallen of garanties. Inschrijvers dienen uit te gaan van realistische bandbreedtes passend bij een landelijke, hybride organisatie.
92.	Verduidelijking selectiecriteria	Bij het selectiecriteria "Minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring met vergelijkbare managed services" wordt aangegeven dat dit kan worden onderbouwd met cv's, projectoverzichten of referenties. Wij constateren dat niet eenduidig is vastgelegd welke informatie minimaal dient te worden aangeleverd en op welke wijze deze wordt beoordeeld. Dit kan leiden tot verschillen in interpretatie tussen inschrijvers. Kunt u daarom verduidelijken: - Welke informatie minimaal wordt verwacht; - In welk format deze	De aanbestedende dienst licht toe dat dit selectiecriteria bedoeld is om vast te stellen of de inschrijver beschikt over minimaal vijf jaar relevante ervaring met vergelijkbare managed services. Van inschrijvers wordt minimaal verwacht dat zij aannemelijk maken dat zij gedurende deze periode dergelijke dienstverlening hebben geleverd. Dit kan worden onderbouwd met bijvoorbeeld: - referenties; - projectoverzichten. Er wordt geen vast format voorgeschreven. Inschrijvers zijn vrij in de

		informatie dient te worden aangeleverd; - Op basis van welke criteria en systematiek de beoordeling plaatsvindt? Dit om een transparante en gelijke beoordeling voor alle inschrijvers te waarborgen.	wijze waarop zij deze informatie aanleveren, zolang de ervaring duidelijk, concreet en herleidbaar wordt aangetoond.
93.	Verduidelijking prijsinformatie	In de aanbestedingsstukken (Aanbestedingsleidraad en PvE) wordt verwezen naar paragrafen over prijzen en tarieven (§3.3 en §5.3). Deze lijken in de gepubliceerde versie niet volledig opgenomen te zijn (melding “Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd”). Tevens ontbreekt een prijzenblad of kostenspecificatie. Gezien de omvang en diversiteit van de gevraagde dienstverlening verzoeken wij u vriendelijk om: De paragrafen §3.3 en §5.3 te completeren en opnieuw te publiceren; Een prijzenblad toe te voegen waarin per dienst(categorie) een uniforme kostenopgave wordt gevraagd (bijv. werkplekbeheer, servicedesk, licenties, hosting/netwerk, security, telefonie, implementatie en eventuele meerwerk-/regietarieven). Dit om inschrijvers in staat te stellen een volledige en onderling vergelijkbare aanbidding op te stellen.	De aanbestedende dienst verwijst voor de opbouw en wijze van prijsstelling naar de eerder verstrekte antwoorden in deze Nota van Inlichtingen. In antwoord op vraag 1 is al aangegeven dat een afzonderlijk prijzenblad later volgt. Het PvE bevat de inhoudelijke uitgangspunten voor de dienstverlening waarop inschrijvers hun prijs dienen te baseren.
94.	Beoordelingssystematiek	In uw inhoudsopgave van de Aanbestedingsleidraad worden twee wensvragen genoemd met een gezamenlijke waardering van 60 punten: Waarborging beschikbaarheid en aanrijtijd (25 punten, §5.2.1) en Casusomschrijving (35 punten, §5.2.2). In §5.4 wordt het onderdeel Kwaliteit echter gewaardeerd op 30 punten. Deze discrepantie maakt het voor inschrijvers niet mogelijk om de beoordelingssystematiek eenduidig te interpreteren, hetgeen van invloed is op een transparante en gelijke beoordeling. Verzoek: kunt u aangeven welke puntentoekening correct is en de volledige uitwerking van §5.2.1 en §5.2.2 publiceren, zodat een eenduidige interpretatie mogelijk is?	Zie het antwoord op vraag 10.
95.	Planning	In de door u opgegeven planning staat dat de voorgenomen gunningsbeslissing op 1 juli 2026 wordt verstuurd, terwijl de definitieve gunning is gepland op 30 juni 2026. Kunt u	De datum voor de definitieve gunning moet zijn 30 juli 2026.

		bevestigen of deze data correct zijn en toelichten hoe dit zich verhoudt tot de verplichte standstill-termijn (Alcatel-termijn)?	
96.	Complexiteit IT-omgeving	Kunt u de huidige IT-omgeving nader specificeren, inclusief: - architectuur (cloud, on-premise, hybride) - aantal en type applicaties - mate van maatwerk - aanwezige integraties en afhankelijkheden?	De aanbestedende dienst licht toe dat de huidige IT-omgeving van Stichting Halt op hoofdlijnen is beschreven in hoofdstuk 1 en 2 van het Programma van Eisen. Samengevat betreft het een overwegend cloud-gebaseerde (Microsoft 365) en hybride omgeving met centrale werkplekdienstverlening, netwerk- en securityvoorzieningen, waarbij medewerkers locatieonafhankelijk werken. Het applicatielandschap bestaat uit meerdere standaard bedrijfsapplicaties en ketentoepassingen (waaronder o.a. Microsoft 365 en diverse vakapplicaties), met beperkte mate van maatwerk. Integraties en afhankelijkheden zijn grotendeels gerelateerd aan identity & access, endpoint-compliance, netwerkconnectiviteit en samenwerking met externe leveranciers. De aanbestedende dienst verstrekt geen volledig gedetailleerd overzicht van alle applicaties, integraties en onderlinge afhankelijkheden. De aanbesteding is leveranciersneutraal ingestoken en richt zich op de toekomstige dienstverlening. Voor relevante context wordt verwezen naar: - het antwoord op vraag 8 (omvang, gebruikers en werkplekken); - het antwoord op vraag 75 (geen verstrekking van huidige prestatiegegevens); - het antwoord op vraag 78 (geen verstrekking van bestaande structurele problemen). Inschrijvers dienen uit te gaan van de informatie zoals opgenomen in het Programma van Eisen en hun aanpak hierop af te stemmen.
97.	Missende informatie	Het is ons opgevallen dat in §7.3.22 van de Aanbestedingsleidraad staat dat de concept overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) worden toegezonden aan geïnteresseerde partijen. Deze documenten zijn echter niet	Zie het antwoord op vraag 1.

		meegestuurd bij de publicatie, kunt u deze zo spoedig mogelijk met de geïnteresseerden delen?	
98.	PvE par.2.1.6	Met betrekking op Scope en rolverdeling, Kunt u verduidelijken welke verantwoordelijkheden ten aanzien van telefonie bij de opdrachtnemer liggen en welke bij de huidige telecomprovider (Telepo/Odido), inclusief een duidelijke afbakening van taken?	Voor de afbakening van verantwoordelijkheden ten aanzien van telefonie wordt verwezen naar de antwoorden op vragen 55, 56 en 81. Samengevat geldt dat de MSP voor telefonie optreedt als regievoerder en single point of contact (SPOC) richting de telecomprovider. De MSP is verantwoordelijk voor coördinatie, afstemming, monitoring en escalatie, maar niet voor de feitelijke levering of technische werking van de telefoniedienst. De telecomprovider (Telepo/Odido) blijft verantwoordelijk voor de levering, beschikbaarheid en onderliggende technische infrastructuur van de telefoniedienst.
99.	PvE par. 2.2.1	Met betrekking tot de SPOC-rol en verantwoordelijkheden. Kunt u bevestigen dat de rol van opdrachtnemer met betrekking tot telefonie zich beperkt tot coördinatie (SPOC) en dat de feitelijke levering en technische werking van telefoniediensten bij de telecomprovider ligt?	Ja, dit wordt bevestigd. De rol van de opdrachtnemer met betrekking tot telefonie is beperkt tot coördinatie en het fungeren als single point of contact (SPOC). De feitelijke levering, beschikbaarheid en technische werking van de telefoniediensten liggen bij de telecomprovider. Voor nadere toelichting op de rolverdeling, ketenverantwoordelijkheid en SLA-afbakening wordt verwezen naar de antwoorden op vragen 55, 56 en 81.
100.	PvE par. 1.3	Met betrekking tot SLA en aansprakelijkheid, Kunt u toelichten in hoeverre de opdrachtnemer verantwoordelijk wordt gehouden voor het behalen van SLA's met betrekking tot telefonie, gezien de afhankelijkheid van een externe telecomprovider?	Voor telefonie geldt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor regie en coördinatie (SPOC-rol), maar niet voor de feitelijke levering of technische werking van de telefoniedienst. De SLA's voor telefonie worden beoordeeld op ketenniveau en binnen de beïnvloedings sfeer van de opdrachtnemer. Voor onderdelen waarop de opdrachtnemer geen directe operationele controle heeft, geldt geen zelfstandige resultaatsverplichting, maar wel een inspannings- en regieverplichting, waaronder monitoring, afstemming, escalatie en communicatie richting de telecomprovider. Voor nadere toelichting wordt verwezen naar de antwoorden op vragen 56 en 81.

101.	PvE par.10.1.3	Met betrekking tot incidentafhandeling en escalatie, Kunt u het proces voor incidentafhandeling met betrekking tot telefonie nader beschrijven/verduidelijken, inclusief: - rol van de opdrachtnemer - rol van de telecomprovider - escalatieprocedures - verwachte responstijden?	Zie de antwoorden op vragen 56 en 81.
102.	PvE par. 10.1.3	Kunt u aangeven welk niveau van ondersteuning van de opdrachtnemer wordt verwacht ten aanzien van telefonie (bijv. first-line support, triage, configuratievragen)?	Zie de antwoorden op vragen 55 en 99. Hierin is toegelicht dat de ondersteuning van de opdrachtnemer bij telefonie beperkt is tot regie, first-line support/triage en coördinatie (SPOC), en dat de feitelijke technische ondersteuning bij de telecomprovider ligt.
103	PvE telefonie	In §2.1.6 en §2.2.1 van het PvE wordt aangegeven dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de coördinatie van telefonie en fungeert als single point of contact (SPOC), waarbij de telefoniedienst zelf wordt geleverd door een externe telecomprovider. Tegelijkertijd blijkt uit §10.1.3 dat telefonie onderdeel is van de beschikbaarheidseisen ($\geq 99,7\%$). Dit roept de vraag op hoe de verantwoordelijkheidsverdeling zich verhoudt tot de gestelde SLA-eisen. Kunt u daarom verduidelijken: In hoeverre de opdrachtnemer verantwoordelijk wordt gehouden voor het behalen van de telefonie-SLA, gezien de afhankelijkheid van een externe leverancier; Of bevestigd kan worden dat de opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor het niet behalen van SLA's door de telecomprovider, mits aantoonbaar correcte coördinatie en escalatie heeft plaatsgevonden; Hoe de beoordeling van SLA-prestaties plaatsvindt in situaties waarin de oorzaak buiten de beïnvloedingssfeer van de opdrachtnemer ligt? Deze verduidelijking is van belang om de dienstverlening en	Zie de antwoorden op vragen 56, 81 en 100.

		bijbehorende risicoverdeling op een realistische en beheersbare wijze te kunnen inrichten.	
104.	2 ^e Nota van Inlichtingen	Gezien de aard en omvang van de ontbrekende onderdelen, te weten enerzijds de kostenstructuur en anderzijds de inhoudelijke beoordelingskaders beschouwen wij deze als essentiële bestanddelen van de aanbestedingsdocumentatie. Wij verzoeken de aanbestedende dienst vriendelijk om de aangevulde en gecorrigeerde stukken tijdig, en bij voorkeur vóór de sluitingsdatum voor het stellen van vragen, te publiceren. Dit stelt inschrijvers in staat om, indien nodig, nog aanvullende vragen te formuleren.	Zie het antwoord op vraag 2.
105.	Locaties en landelijke dekking	Kunt u een overzicht aanleveren van alle fysieke locaties waar de MSP binnen 4 of 8 uur aanwezig zou moeten zijn? In het document wordt verwezen naar Bijlage C, maar deze mist in het document.	Zie het antwoord op vraag 1.
106.	Locaties en landelijke dekking	Kunt u het aantal thuiswerkadressen per regio of provincie inzichtelijk maken?	Zie het antwoord op vraag 1. Zie het antwoord op vraag 8.
107.	Locaties en landelijke dekking	Hoeveel unieke bezoeklocaties worden op jaarbasis verwacht bij ketenpartners zoals scholen, gemeenten, wijkteams, politie/OM?	Wij verwachten dat de MSP enkel het hoofdkantoor en de 4 regiokantoren hoeft te bezoeken als daar noodzaak voor is.
108.	Logistieke volumes & secure delivery	Kunt u een jaarlijkse volumeanalyse delen van instroom, uitstroom, device vervangingen en serviceverzoeken?	Zie het antwoord op vraag 8.
109.	Logistieke volumes & secure delivery	Kunt u de twee jaarlijkse stagiaire-instromingen kwantificeren? Hoeveel stagiaires per piek, en welke hardware hebben zij nodig?	Zie het antwoord op vraag 8.
110.	Logistieke volumes & secure delivery	Wat is de huidige maandelijkse uitgifte van laptops/telefoons?	Zie het antwoord op vraag 8.
111.	Bufferstock & same-day swap verplichtingen	Wat is het verwachte minimale bufferstockniveau voor inzetklare Autopilot-ready laptops?	Zie het antwoord op vraag 8.

112.	Bufferstock & same-day swap verplichtingen	Zijn er cijfers beschikbaar over het aantal P1-device-swaps per maand/jaar?	Zie het antwoord op vraag 8.
113.	Hardware specificaties & lifecycle	Wat is de door Halt vastgestelde economische levensduur voor laptops en smartphones?	De aanbestedende dienst licht toe dat als uitgangspunt voor laptops en smartphones een economische levensduur van circa 48 maanden wordt gehanteerd, zoals indicatief benoemd in het Programma van Eisen. Deze termijn geldt als richtlijn. De exacte lifecycle-afspraken worden contractueel vastgelegd en afgestemd in combinatie met lifecycle-management, gebruikintensiteit, technische ontwikkeling en bedrijfsbelang.
114.	Hardware specificaties & lifecycle	Wat is de jaarlijkse uitstroom van devices die einde levensduur bereiken?	Zie de antwoorden op vragen 8 en 115.
115.	Hardware specificaties & lifecycle	Is er een overzicht van hoe oud alle apparatuur nu is?	De aanbestedende dienst verstrekt geen volledig en gedetailleerd overzicht van de ouderdom van alle huidige werkplekken en devices. De huidige situatie en gewenste toekomstige inrichting van de ICT-dienstverlening zijn beschreven in hoofdstuk 1 (Doel en context) en hoofdstuk 2 (Scope en eisen van de opdracht) van het Programma van Eisen. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat gedurende de transitie, zoals beschreven in hoofdstuk 5 van het Programma van Eisen, zowel bestaande als nieuwe devices onderdeel kunnen uitmaken van de dienstverlening. De MSP is verantwoordelijk voor het uitvoeren van lifecycle-management gedurende de contractperiode, volgens hoofdstuk 3 en paragraaf 3.1 van het Programma van Eisen.
116.	Hardware specificaties & lifecycle	zijn er nog bepaalde eisen aan endpoint protection (welke er gebruikt moet worden of is dat aan de IT-leverancier om te bepalen?)	Zie de antwoorden op vragen 23, 24 en 25.

117.	On site werkzaamheden & netwerkbeheer	Is er een overzicht van alle netwerkapparatuur?	Zie de antwoorden op vragen 96 en 115.
118.	On site werkzaamheden & netwerkbeheer	Moet er netwerk apparatuur vervangen worden?	Dit is nog niet bekend. De aanbestedende dienst komt hierop terug.
119.	XLA's, KPI's en gebruikersbeleving	Wat zijn de huidige XLA- en klanttevredenheidsscores onder de huidige MSP?	Zie het antwoord op vraag 75.
120.	XLA's, KPI's en gebruikersbeleving	Welke meetmethodes gebruikt Halt voor XLA's en gebruikersbeleving?	Zie hoofdstuk 10.5 (Experience Level Agreements – XLA's) van het Programma van Eisen.
121.	Overige contractuele & operationele punten	Neemt de MSP bestaande contracten over van mobiele leveranciers of moeten deze opnieuw worden afgesloten?	De MSP neemt bestaande contracten met mobiele (telecom)leveranciers niet over. Er zal wel een nieuw telefoniecontract afgesloten moeten worden door stichting Halt of de nieuwe MSP. Van de MSP wordt verwacht dat deze de coördinatie- en regierol (SPOC) voor telefonie invult en zorgt voor samenhang, afstemming en escalatie richting de telecomleverancier(s). De feitelijke levering van telefoniediensten vindt plaats via externe telecomproviders. De nadere inrichting van de telefonieketen en bijbehorende afspraken vindt plaats binnen de kaders van het PvE en onder regie van Stichting Halt.
122.	Overige contractuele & operationele punten	Heeft Halt voorkeuren voor leveranciers of contractvormen binnen mobiele telefonie?	Stichting Halt heeft geen voorkeur voor specifieke leveranciers of contractvormen binnen mobiele telefonie. Telefonie maakt onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding, zoals beschreven in het Programma van Eisen. Van de MSP wordt verwacht dat deze de coördinatie- en regierol (SPOC) voor telefonie invult en zorgt voor samenhang, afstemming en escalatie richting de telecomleverancier(s). De feitelijke levering van telefoniediensten vindt plaats via externe telecomproviders. De nadere inrichting van de telefonieketen en bijbehorende

			afspraken vindt plaats binnen de kaders van het PvE en onder regie van Stichting Halt.
123.	Overige contractuele & operationele punten	Moet de MSP onbeperkt mobiel internet leveren of uitsluitend coördineren?	De MSP hoeft geen mobiele internetdiensten zelf te leveren, maar vervult een coördinerende rol. Binnen de scope van de opdracht zorgt de MSP als SPOC voor de inrichting, afstemming en werking van mobiele telefonie, waarbij als uitgangspunt geldt dat medewerkers binnen Nederland onbeperkt kunnen bellen en gebruik kunnen maken van data, zoals vastgelegd in het Programma van Eisen. De feitelijke levering van mobiele diensten vindt plaats via een externe telecomprovider.
124.	Overige contractuele & operationele punten	Zijn er nog bepaalde eisen en wensen aangaande back-up?	De aanbestedende dienst licht toe dat de eisen en wensen ten aanzien van back-up zijn vastgelegd in het Programma van Eisen, met name bij de prestatie-eisen en het continuïteitsbeheer. Van de MSP wordt verwacht dat back-up en herstel zijn ingericht conform deze eisen, zodat beschikbaarheid, continuïteit en herstelbaarheid van data zijn geborgd. Er wordt geen specifieke back-upoplossing of product voorgeschreven; de MSP is vrij in de keuze van inrichting en tooling, mits aantoonbaar wordt voldaan aan het PvE.
125.	Bijlage 1	Bijlage 1 is niet bij het bestek toegevoegd. kunt U dit toevoegen aan de aanbesteding en in TenderNed plaatsen.	Zie het antwoord op vraag 1.
126.	2 ^e Nvl	2e NVI mogelijkheid is niet aanwezig. Dit maakt het onmogelijk voor inschrijvers om voorstellen met betrekking tot de concept overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en de algemene Rijksvoorwaarden die tot op heden nog niet bij het bestek zijn toegevoegd in te dienen. Is Stichting Halt bereid deze documenten bij het bestek te voegen en is het mogelijk een 2e NVI in te plannen zodat inschrijvers de mogelijkheid hebben vragen en of voorstellen in te dienen in een 2e Nvl?	Zie de antwoorden op vraag 1 en 2.

127.	Prijstelling	Indien Stichting Halt voornemens is om de economische levensduur van laptops en smartphones te variëren (bijvoorbeeld korter dan 48 maanden), kunt u aangeven op welke wijze hiermee rekening dient te worden gehouden in de prijsstelling?	De aanbestedende dienst licht toe dat de in het Programma van Eisen genoemde economische levensduur van laptops en smartphones (bijvoorbeeld 48 maanden) als uitgangspunt wordt gehanteerd voor de inschrijving. Indien gedurende de contractperiode aanleiding bestaat om de economische levensduur aan te passen, wordt dit beschouwd als een wijziging die impact kan hebben op het financiële model. In dat geval vindt hierover afstemming plaats volgens de contractuele wijzigings- en prijsafspraken. Inschrijvers dienen in hun prijsstelling uit te gaan van de in het PvE benoemde uitgangspunten en hun prijsmodel hierop te baseren.
128.	Prijstelling	In het PvE wordt aangegeven dat de economische levensduur van laptops en smartphones door Stichting Halt wordt vastgesteld en contractueel wordt vastgelegd, waarbij als voorbeeld een termijn van 48 maanden wordt genoemd. Aangezien de economische levensduur van hardware een directe impact heeft op de prijsstelling en het financiële model van de inschrijving (onder andere ten aanzien van afschrijving en lifecycle management), verzoeken wij u te bevestigen of deze termijn voorafgaand aan de inschrijving definitief wordt vastgesteld. Kunt u bevestigen dat: de economische levensduur (bijvoorbeeld 48 maanden) een vaste en ongewijzigde contractuele parameter is gedurende de looptijd van de overeenkomst; en dat deze niet eenzijdig door Stichting Halt kan worden aangepast na gunning van de opdracht?	De aanbestedende dienst licht toe dat de in het Programma van Eisen genoemde economische levensduur van laptops en smartphones (bijvoorbeeld 48 maanden) voorafgaand aan de inschrijving als uitgangspunt geldt. Inschrijvers dienen hun prijsstelling en financieel model te baseren op deze looptijd. De economische levensduur vormt daarmee een vaste contractuele parameter voor de inschrijving en de uitvoering van de overeenkomst. Deze termijn wordt niet eenzijdig door Stichting Halt aangepast na gunning. Eventuele wijziging van de economische levensduur kan uitsluitend plaatsvinden na gunning en alleen in onderling overleg, volgens de contractuele wijzigingsafspraken.
129.	PvE thuiswerkplekken	In het PvE wordt beschreven dat medewerkers van Stichting Halt hybride en locatieafhankelijk werken, en dat ondersteuning wordt geboden ongeacht locatie (waaronder thuiswerkplekken). Kunt u verduidelijken in hoeverre de MSP verantwoordelijk wordt gehouden voor ondersteuning bij problemen die voortkomen uit privévoorzieningen van medewerkers, zoals internetverbindingen, wifi-netwerken of	De aanbestedende dienst licht toe dat de verantwoordelijkheid van de MSP zich beperkt tot de door de MSP geleverde en beheerde middelen en diensten. Ondersteuning bij thuiswerkplekken ziet primair op de werkplek, devices en software die door de MSP worden geleverd en beheerd. Problemen die voortkomen uit privévoorzieningen van medewerkers, zoals particuliere internetverbindingen,

		andere niet door de MSP beheerde infrastructuur? Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de MSP zich beperkt tot de door de MSP geleverde en beheerde middelen en dat ondersteuning bij privé-infrastructuur zich beperkt tot advisering en best-effort ondersteuning?	wifi-netwerken of andere niet door de MSP beheerde infrastructuur, vallen buiten de resultaatsverantwoordelijkheid van de MSP. In dergelijke gevallen beperkt de ondersteuning zich tot advisering en best-effort ondersteuning, gericht op het vaststellen of de oorzaak binnen of buiten de beïnvloedingsfeer van de MSP.
130.	PvE certificering partners	In het PvE wordt gesteld dat de leverancier ervoor dient te zorgen dat kritische partners aantoonbaar ISO 27001-gecertificeerd zijn. Kunt u verduidelijken wat onder “kritische partners” wordt verstaan en welke partijen hieronder vallen? Daarnaast verzoeken wij u te bevestigen in hoeverre de leverancier verantwoordelijk wordt gehouden voor het beschikken over certificeringen van derden, aangezien deze partijen niet altijd onder directe aansturing of contractuele verantwoordelijkheid van de leverancier vallen. Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de leverancier zich beperkt tot de partijen die direct door de leverancier worden ingezet en aangestuurd?	De aanbestedende dienst licht toe dat met “kritische partners” wordt bedoeld: externe partijen die door de MSP direct worden ingezet en waarvan de dienstverlening een wezenlijk onderdeel vormt van de ICT-dienstverlening van Stichting Halt, met impact op beschikbaarheid, continuïteit of informatiebeveiliging. De MSP is ervoor verantwoordelijk dat deze door haar direct ingezette en aangestuurde partners aantoonbaar voldoen aan de relevante beveiligingseisen, waaronder ISO 27001 of een aantoonbaar gelijkwaardig niveau. De MSP is niet verantwoordelijk voor certificeringen van derden die niet door haar worden ingeschakeld of aangestuurd en buiten haar contractuele en operationele invloedssfeer vallen.
131.	PvE landelijke onsite-ondersteuning	In het PvE wordt gesteld dat de MSP landelijke onsite-ondersteuning moet leveren op alle werkplekken (waaronder thuislocaties, scholen en overige externe locaties), met responsetijden van ≤ 4 uur (P1) en ≤ 8 uur (P2). Wij willen hierbij aangeven dat deze eis in de praktijk een zeer hoge mate van landelijke dekking en logistieke capaciteit vereist, met name gezien de diversiteit aan locaties (waaronder niet-gestandaardiseerde werkplekken zoals thuisadressen en externe locaties van ketenpartners). Daarnaast kan de feitelijke haalbaarheid van deze responsetijden afhankelijk zijn van externe factoren zoals reistijd, bereikbaarheid van locaties en beschikbaarheid van medewerkers op locatie. Kunt u toelichten hoe deze eis zich verhoudt tot de praktische	De aanbestedende dienst licht toe dat de landelijke onsite-ondersteuning bedoeld is om in P1- en P2-situaties de continuïteit van de dienstverlening voor medewerkers van Stichting Halt te borgen. De in het Programma van Eisen opgenomen responsetijden (P1 ≤ 4 uur, P2 ≤ 8 uur) gelden voor situaties waarin fysieke inzet aantoonbaar noodzakelijk is om de dienstverlening te herstellen. Dit betreft met name locaties die onder verantwoordelijkheid van Stichting Halt vallen (zoals het hoofdkantoor en regiokantoren). Voor thuiswerkplekken en locaties van derden geldt dat de MSP primair inzet op remote support en logistieke oplossingen (zoals device swap of loaner devices). Onsite inzet op deze locaties is geen standaard uitgangspunt, tenzij de aard van het incident dit aantoonbaar

		uitvoerbaarheid en proportionaliteit van de dienstverlening? En kunt u bevestigen of het is toegestaan om een gedifferentieerd onsite-model aan te bieden, waarbij: kritieke locaties (bijvoorbeeld Halt-kantoren) onder strengere SLA's vallen; en overige locaties (zoals thuiswerkplekken en externe locaties) onder een passend en realistisch servicelevel vallen, eventueel aangevuld met remote support of alternatieve oplossingen (zoals device swap of loaner devices)?	vereist en dit redelijkerwijs uitvoerbaar is. De aanbestedende dienst staat toe dat de MSP in de uitvoering een gedifferentieerde aanpak hanteert, mits de continuïteit en herstelbaarheid in P1- en P2-situaties aantoonbaar wordt geborgd en de afhandeling plaatsvindt binnen de kaders van het Programma van Eisen.
132.	Telecom	Indien de telecomdienstverlening door een derde partij wordt geleverd, in hoeverre wordt de MSP verantwoordelijk gehouden voor de prestaties en beschikbaarheid van deze dienstverlening?	Zie de antwoorden op vragen 56, 81 en 100.
133.	Telecom	Kunt u bevestigen of de telecomdienstverlening (mobiele en vaste telefonie) buiten de scope van deze aanbesteding valt en volledig door een derde partij wordt geleverd?	Nee. Telefoniedienstverlening valt niet buiten de scope van deze aanbesteding. Zie de antwoorden op vragen 98, 99 en 122.
134.	Prijsstelling	Hoe wordt omgegaan met situaties waarin hardwareprijzen significant kunnen stijgen gedurende de periode tussen inschrijving en gunning?	De aanbestedende dienst licht toe dat inschrijvers hun prijs baseren op de situatie en uitgangspunten zoals die gelden op het moment van inschrijving. Prijsstijgingen van hardware tussen inschrijving en gunning worden geacht te zijn meegenomen in de aangeboden prijs. Dit risico ligt bij de inschrijver en leidt niet tot aanpassing van de inschrijfprijs.
135.	Prijsstelling	Is het toegestaan om binnen de inschrijving een alternatief prijsmodel te hanteren waarbij hardware separaat wordt geprijsd in plaats van volledig opgenomen in een vaste werkplekprijs?	Nee. Het is niet toegestaan om binnen de inschrijving een alternatief prijsmodel te hanteren waarbij hardware separaat wordt geprijsd. Inschrijvers dienen uit te gaan van het prijsmodel zoals beschreven in het Programma van Eisen, waarbij de kosten voor hardware zijn opgenomen in de vaste prijs per werkplek.
136.	Prijsstelling	Gezien de volatiliteit in hardwareprijzen (onder andere door schommelingen in componentprijzen en beschikbaarheid), is het gebruikelijk om met dagprijzen of kortlopende	Eens per jaar mag er geïndexeerd worden op basis van een van tevoren afgesproken methodiek. Deze zal vastgelegd moeten worden in de overeenkomst.

		prijsafspraken te werken. Is indexatie of periodieke herijking van hardwareprijzen gedurende de contractperiode toegestaan?	
137.	PvE prijsstelling	In het PvE wordt uitgegaan van een vast bedrag per werkplek per maand, inclusief hardware. Kunt u aangeven hoe inschrijvers worden geacht om te gaan met prijsfluctuaties van hardware (zoals laptops en mobiele telefoons) in combinatie met het opschalen van medewerkers en nog resterende looptijd?	Eens per jaar mag er geïndexeerd worden op basis van een van tevoren afgesproken methodiek. Deze zal vastgelegd moeten worden in de overeenkomst.
138.	Uptime-eisen	Wij constateren verschillen tussen het PvE en de aanbestedingsleidraad ten aanzien van uptime-eisen (bijvoorbeeld $\geq 99,7\%$ versus $\geq 99,8\%$). Verschillende onderdelen van de dienstverlening onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en afhankelijkheden van elkaar kennen adviseren wij dat Stichting Halt een uptime eis handteert. Gaat U akkoord met een uptime van 99,7% voor de totale dienstverlening?	Nee. De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met één uniforme uptime-eis van 99,7% voor de totale dienstverlening. Het Programma van Eisen is leidend. In het PvE zijn per dienstonderdeel expliciete en verschillende beschikbaarheids- en uptime-eisen opgenomen. Deze zijn bewust onderscheiden vanwege verschillen in aard, impact en beïnvloedingssfeer van de dienstverlening. Concreet geldt op basis van het PvE: - werkplekdiensten, Microsoft 365 en netwerk/infrastructuur: $\geq 99,8\%$ per maand; - VPN, telefonie en connectiviteit: $\geq 99,7\%$ per maand. Deze normen zijn contractueel uitgangspunt en prevaleren boven andersluidende formuleringen in andere aanbestedingsdocumenten.
139.	Inschrijftermijn	Indien de ontbrekende en gecorrigeerde documenten na de eerste Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd, kan dit impact hebben op de benodigde voorbereidingstijd voor inschrijvers. Kunt u bevestigen dat in dat geval de inschrijftermijn zal worden aangepast?	Zie het antwoord op vraag 2.
140.	2 ^e Nvl	Gezien de ontbrekende bijlagen en onvolledigheden in de aanbestedingsstukken is het op dit moment niet mogelijk om een volledig onderbouwde inschrijving op te stellen. Kunt u bevestigen dat na publicatie van de ontbrekende en gecorrigeerde documenten een tweede Nota van Inlichtingen zal worden georganiseerd?	Zie het antwoord op vraag 2.

141.	Bijlage C	In het PvE wordt verwezen naar bijlage C waarin locaties van Stichting Halt zouden zijn opgenomen. Deze bijlage is niet aangetroffen in de aanbestedingsstukken. Kunt u bijlage C alsnog beschikbaar stellen?	Zie het antwoord op vraag 1.
142.	Puntentoekening	Na de presentatie kan het eindoordeel per subgunningscriterium maximaal met een waarderingsniveau omhoog of omlaag worden bijgesteld (leidraad 6.3). Betekent dit dat een score 'Voldoende' (10%) na de presentatie kan worden bijgesteld naar 'Onvoldoende' en daarmee alsnog tot uitsluiting leidt?	De puntentoekening is per subcriterium. De presentatie kent 10 punten die volledig worden toegekend bij het oordeel "uitstekend". Er wordt 1 van de 10 punten toegekend bij het oordeel "voldoende". Als echter veel punten zijn behaald bij de andere subcriteria kan een inschrijver ondanks een slechte presentatie toch het hoogste puntentotaal hebben en voor gunning in aanmerking komen.
143.	Puntentoekening	Bij de score 'Onvoldoende' staat dat de inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt en ook niet wordt beoordeeld op prijs. Geldt dit per subgunningscriterium of voor de gehele inschrijving? Leidt een 'Onvoldoende' op een van de vijf subonderdelen (prijs, kwaliteit, samenwerking, innovatie, presentatie) tot volledige uitsluiting?	Dit geldt voor de gehele inschrijving. Een "onvoldoende" op 1 van de 5 subonderdelen leidt inderdaad tot volledige uitsluiting. De Aanbestedende Dienst kan zich echter niet voorstellen dat een serieuze en deskundige inschrijver op 1 van de onderdelen "onvoldoende" zal scoren. Zie ook de toelichting bij "onvoldoende".
144.	Puntentoekening	De beoordelingsmethodiek (leidraad 5.5) kent de scores Voldoende (10%) en Ruim voldoende (50%). Het verschil tussen deze twee niveaus is 40 procentpunt. Is dit de bedoelde verdeling? In veel aanbestedingen wordt een meer evenredige schaal gehanteerd (bijvoorbeeld 0-25-50-75-100%).	Dit is inderdaad de bedoelde verdeling.
145.	PvE par. 10.4 Klanttevredenheid	De klanttevredenheidsnorm is een score van minimaal 8 op een schaal van 10 (PvE 10.4). Wat is de huidige klanttevredenheidsscore bij de vertrekkende leverancier? Dit biedt inschrijvers een referentiekader om realistisch in te schrijven.	Zie het antwoord op vraag 75.
146.	PvE par. 2.4	De governance (PvE 2.4) voorziet in wekelijks operationeel overleg, maandelijkse SLA/XLA-review en een kwartaalboard. Is er een intensievere overlegstructuur voorzien gedurende de eerste zes maanden na go-live, bijvoorbeeld wekelijkse tactische reviews?	De aanbestedende dienst licht toe dat de governance- en overlegstructuur zoals beschreven in paragraaf 2.4 van het Programma van Eisen het uitgangspunt en leidend is. Het PvE voorziet in wekelijks operationeel overleg, een maandelijkse SLA/XLA-review en een kwartaalboard. Er is geen aanvullende of verplicht intensievere overlegstructuur voorgeschreven voor de

			eerste zes maanden na go-live. Wel geldt dat opdrachtgever en MSP in onderling overleg afspraken kunnen maken over aanvullende afstemming in de opstartfase, als de situatie daar aanleiding toe geeft.
147.	Volledigheid teksten	In de inhoudsopgave en op meerdere plekken in de aanbestedingsleidraad staat de melding 'Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.' Dit betreft onder andere paragrafen over eisen, wensen, planning en informatiebeveiliging. Kunt u bevestigen dat er geen inhoud ontbreekt en dat de gepubliceerde tekst volledig is?	Zie het antwoord op vraag 1.
148.	Presentatie	De presentatie telt 10 punten en alleen de top 3 wordt uitgenodigd. Wordt vooraf gecommuniceerd welke onderwerpen worden besproken? Hoeveel personen mag de inschrijver meenemen? En is er een format of tijdsverdeling (presentatie vs. vraag-en-antwoord)?	Zie het antwoord op vraag 42.
149.	Planning	De planning vermeldt dat de gunningsbeslissing op 1 juli 2026 wordt verzonden. Tegelijkertijd staat er dat tot en met 30 juni 2026 gelegenheid is tot het stellen van vragen over de gunningsbeslissing. De standstill-termijn (minimaal 20 kalenderdagen) vangt aan na verzending van de gunningsbeslissing, niet ervoor. Kunt u de planning op dit punt corrigeren?	30 juni 2026 moet 30 juli 2026 zijn.
150.	Teksten definitief	Het aanbestedingsdocument heeft de status 'concept versie 1.1'. Wordt er nog een definitieve versie gepubliceerd? Zo ja, wanneer? Mogen inschrijvers ervan uitgaan dat de huidige versie inhoudelijk definitief is?	Zie het antwoord op vraag 1.
151.	Optionele diensten	In de aankondiging wordt gesproken over optionele dienstverlening die separaat wordt geprijsd en niet wordt betrokken bij de vergelijkingsprijs. Welke diensten zijn optioneel en op welke wijze moeten deze worden aangeboden?	De aanbestedende dienst licht toe dat in het Programma van Eisen geen specifieke optionele diensten zijn voorgeschreven. Voor zover sprake is van aanvullende of optionele dienstverlening buiten de gevraagde scope, kunnen deze door inschrijvers separaat worden aangeboden en geprijsd. Deze optionele diensten maken geen onderdeel uit van de

			vergelijkingsprijs en worden niet betrokken bij de EMVI-beoordeling. De kernbeoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen.
152.	Puntentoekenning	De prijsbeoordeling (30 punten) gebeurt op basis van 'ingediende totaalprijs vs. laagste bieding.' Welke formule wordt gehanteerd? Is dit een lineaire formule (punten = laagste prijs / eigen prijs x maximaal punten) of een andere methodiek?	De laagste prijs ontvangt het hoogste aantal punten.
153.	PvE 5.3 Transitiekosten	Transitiekosten in TCO-berekening De transitie is all-in opgenomen in de prijs (PvE 5.3), en de gunning op TCO weegt 30 punten. Dient de transitie te worden meegenomen in de TCO-berekening, of wordt de TCO uitsluitend berekend over de reguliere dienstverlening?	De aanbestedende dienst licht toe dat de transitie all-in onderdeel uitmaakt van de dienstverlening en daarmee is inbegrepen in de totaalprijs waarop de TCO-beoordeling plaatsvindt. De transitiekosten dienen daarom te worden meegenomen in de TCO-berekening. De TCO wordt niet uitsluitend berekend over de reguliere dienstverlening, maar omvat ook de kosten die samenhangen met de transitie zoals beschreven in paragraaf 5.3 van het Programma van Eisen.
154.	PvE par. 3.1	In het PvE (par. 3.1) wordt de economische levensduur van laptops 'bijvoorbeeld op 48 maanden' gesteld. Is 48 maanden de contractueel vastgelegde refresh-cyclus, of is dit onderhandelbaar?	De aanbestedende dienst licht toe dat de in paragraaf 3.1 van het Programma van Eisen genoemde economische levensduur van laptops en smartphones (bijvoorbeeld 48 maanden) als uitgangspunt geldt voor de inschrijving. Deze termijn wordt gehanteerd als contractueel uitgangspunt voor de prijsstelling en lifecycle-management. Inschrijvers dienen hun aanbieding hierop te baseren. De economische levensduur is bij inschrijving niet onderhandelbaar. Eventuele aanpassing van de economische levensduur kan uitsluitend na gunning en in onderling overleg plaatsvinden, volgens de contractuele wijzigingsafspraken.
155.	Beveiligingseisen	Stichting Halt lijkt op grond van artikel 5 van de Cyberbeveiligingswet (uitsluiting rechtshandhaving) en haar	Stichting Halt kwalificeert, gelet op haar publieke taak en wijze van financiering en aansturing, als overheidsinstantie in de zin

		status als private stichting niet onder NIS2 te vallen. Toch worden NIS2-eisen als uitgangspunt gehanteerd in het PvE. Kunt u bevestigen of NIS2 contractueel verplicht wordt gesteld, en zo ja, op welke juridische grondslag?	van artikel 6, punt 35, van de NIS2-richtlijn. Op grond daarvan en in samenhang met het toepassingsbereik van artikel 2 van de NIS2-richtlijn wordt NIS2 als relevant kader beschouwd voor deze aanbesteding. Stichting Halt voert geen rechtshandhavende of strafrechtelijke taken uit, waardoor de uitsluiting voor rechtshandhaving zoals opgenomen in de toekomstige Cyberbeveiligingswet naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet van toepassing is. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met de relevante verplichtingen en uitgangspunten voortvloeiend uit NIS2 en CBW.
156.	Bereikbaarheid servicedesk	Het PvE stelt dat de MSP fungeert als SPOC voor alle medewerkers. De servicedesk moet bereikbaar zijn tijdens kantooruren. Geldt voor P1-incidenten ook bereikbaarheid buiten kantooruren en in weekenden?	De aanbestedende dienst licht toe dat de reguliere servicedesk bereikbaar dient te zijn tijdens kantooruren, zoals vastgelegd in het Programma van Eisen. Stichting Halt werkt hoofdzakelijk tijdens kantooruren, met in beperkte mate werkzaamheden in de avonduren. Voor P1-incidenten geldt dat bereikbaarheid en opvolging niet zijn beperkt tot kantooruren. In geval van een P1-incident wordt van de MSP verwacht dat passende maatregelen worden getroffen om de continuïteit van de dienstverlening te borgen, inclusief bereikbaarheid, escalatie en opvolging buiten kantooruren en in weekenden, volgens het prioriteiten- en escalatiemodel in het PvE
157.	Servicedesk	Zijn er per Halt-locatie key-users of IT-contactpersonen aanwezig die eerste diagnose en lokale afstemming verzorgen, of verloopt alle ondersteuning centraal via de servicedesk van de MSP?	De aanbestedende dienst licht toe dat de ondersteuning centraal verloopt via de servicedesk van de MSP. Er zijn geen vaste key-users of IT-contactpersonen per Halt-locatie aangewezen voor eerste diagnose of lokale afstemming. De MSP fungeert als single point of contact (SPOC) voor alle medewerkers en is verantwoordelijk voor intake, afhandeling en coördinatie van ondersteuning, volgens het Programma van Eisen.

158.	Locaties derden	Halt-medewerkers werken regelmatig op locaties van derden zoals scholen, gemeenten en wijkteams. In hoeverre is de MSP verantwoordelijk voor ondersteuning en beheer op deze locaties waar Halt geen controle heeft over de lokale infrastructuur?	De aanbestedende dienst licht toe dat de MSP verantwoordelijk is voor ondersteuning en beheer van de door de MSP geleverde en beheerde middelen en diensten, ongeacht waar de medewerker werkt. Op locaties van derden waar Stichting Halt geen controle heeft over de lokale infrastructuur beperkt de verantwoordelijkheid van de MSP zich tot de werkplek, devices, software en verbindingen die onder beheer van de MSP vallen. Problemen die hun oorzaak hebben in de lokale infrastructuur van derden vallen buiten de resultaatsverantwoordelijkheid van de MSP. In dergelijke gevallen wordt van de MSP verwacht dat zij ondersteuning biedt in de vorm van advisering, triage en best-effort ondersteuning, en waar nodig afstemming zoekt met de betreffende derde partij.
159.	Aantallen devices	Kunt u het huidige aantal werkplekken specificeren, uitgesplitst naar: laptops, telefoons en overige devices? En kunt u het gebruikersprofiel specificeren, inclusief het percentage mobiele gebruikers, het aantal vaste werkplekken en of er gedeelde werkplekken zijn? Wat is de verwachte groei of krimp gedurende de contractperiode?	Zie het antwoord op vraag 8 Zie het antwoord op vraag 115
160.	Onsite-SLA	De landelijke onsite-SLA vereist voor P1-incidenten dat een engineer binnen 4 uur op elke locatie in Nederland aanwezig is, inclusief thuiswerkplekken en locaties van derden (PvE 10.1.3). Drie vragen: (1) Geldt de 4 uur onsite ook buiten kantooruren? (2) Geldt dit ook voor locaties die niet vooraf bekend zijn bij de MSP? (3) Is een device-swap of loaner model toegestaan als alternatief voor fysiek onsite herstel?	De aanbestedende dienst licht toe dat de onsite-SLA zoals opgenomen in paragraaf 10.1.3 van het Programma van Eisen bedoeld is om bij P1-incidenten de continuïteit van de dienstverlening te borgen. (1) Voor P1-incidenten wordt van de MSP verwacht dat passende maatregelen worden getroffen om medewerkers zo snel mogelijk weer te laten werken. Dit kan zowel binnen als buiten kantooruren bestaan uit remote ondersteuning, logistieke oplossingen (zoals device swap of loaner devices) en – indien noodzakelijk – onsite inzet. (2) De MSP dient rekening te houden met locatieonafhankelijk werken. Voor locaties die niet vooraf bekend zijn bij de MSP geldt dat een werkbaar proces aanwezig moet zijn om medewerkers snel te ondersteunen, waarbij remote support en logistieke

			oplossingen het primaire uitgangspunt vormen. (3) Een device-swap of loaner-model is toegestaan en wordt als passend middel beschouwd, mits hiermee de medewerker binnen de afgesproken termijn weer kan werken en de afhandeling plaatsvindt volgens de eisen uit het Programma van Eisen.
161.	Eisen devices	De laptop moet 'gelijkwaardig' zijn aan de Dell Pro 16 (PvE 3.1) en de telefoon aan de iPhone SE 2022. De iPhone SE 2022 is niet meer leverbaar. Mag de inschrijver een alternatief merk laptop aanbieden? En wat zijn de objectieve acceptatiecriteria waaraan 'gelijkwaardigheid' wordt getoetst voor zowel laptop als telefoon? Wie beoordeelt of een aangeboden alternatief voldoet?	De aanbestedende dienst licht toe dat met de in het Programma van Eisen genoemde device-typen referentiebeelden worden gegeven voor het gewenste kwaliteits- en prestatieniveau. Het is toegestaan om alternatieve merken of modellen laptops en telefoons aan te bieden, mits deze aantoonbaar gelijkwaardig zijn. Onder gelijkwaardigheid wordt in dit kader verstaan dat het aangeboden device minimaal voldoet aan de in het PvE gestelde eisen ten aanzien van onder meer prestaties, functionaliteit, beveiliging, beheersbaarheid, duurzaamheid en gebruikerservaring. Voor telefoons geldt dat, als het genoemde referentiemodel niet (meer) leverbaar is, een gelijkwaardig alternatief mag worden aangeboden dat aansluit bij het beoogde gebruik en de vastgestelde PvE-eisen. De beoordeling of een aangeboden alternatief als gelijkwaardig wordt aangemerkt, vindt plaats door de aanbestedende dienst op basis van de door inschrijver aangeleverde specificaties en onderbouwing, in relatie tot de eisen uit het Programma van Eisen.
162.	Applicatielandschap	Het applicatielandschap van Halt omvat een groot aantal applicaties (JOIN, Qlik Sense, Youforce, Enable-U, Zoho, etc.). De MSP levert SSO/CA en connectiviteit 'waar relevant'. Kunt u per applicatie specificeren welke technische integratie (SSO, CA, endpoint-compliance, connectiviteit) van de MSP wordt verwacht	De aanbestedende dienst licht toe dat er geen uitwerking per afzonderlijke applicatie wordt verstrekt. In het Programma van Eisen is vastgelegd dat de MSP verantwoordelijk is voor technisch enablement (zoals SSO, Conditional Access, endpoint-compliance en connectiviteit) waar dit relevant is voor de werking van de werkplek en de afgesproken dienstverlening. De concrete toepassing hiervan kan per applicatie verschillen en

			is afhankelijk van de technische mogelijkheden en rol van de betreffende applicatie binnen de omgeving. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij in hun aanpak beschrijven hoe zij SSO, Conditional Access, endpoint-compliance en connectiviteit generiek en beheerst inrichten binnen de kaders van het PvE. Een applicatie-specifieke uitwerking maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.
163.	Verantwoordelijkheden	Halt maakt gebruik van een externe SIEM/SOC-dienst voor monitoring en incidentdetectie (PvE 2.1.5). Wie is verantwoordelijk bij een security-incident dat door de SIEM/SOC-partij wordt gedetecteerd? En hoe is de operationele samenwerking tussen MSP en SIEM/SOC-partij ingericht (toegang, afstemming, escalatie)?	<p>Stichting Halt heeft de ambitie om gedurende de looptijd van de overeenkomst een SIEM/SOC-dienst af te nemen bij een gespecialiseerde informatiebeveiligingsleverancier, die naast monitoring en detectie ook kan ondersteunen bij bewustwording en preventieve maatregelen, zoals phishingsimulaties, e-learnings en periodieke tests. Deze leverancier is op dit moment nog niet gecontracteerd.</p> <p>Een eventuele SIEM/SOC-dienst zal beveiligingsmeldingen en signalen doorzetten naar de MSP. De MSP is verantwoordelijk voor het veilig inrichten en beheren van de door haar beheerde digitale omgeving en voor het tijdig en adequaat oppakken van security-meldingen binnen haar beïnvloedings sfeer, waaronder analyse, eerste opvolging, mitigerende maatregelen en – waar nodig – afstemming en escalatie richting betrokken ketenpartijen of Stichting Halt.</p> <p>Beleidsvorming, meldplicht richting toezichthouders en de inrichting van de SIEM/SOC-dienst zelf vallen buiten de scope van de MSP en blijven onder verantwoordelijkheid van Stichting Halt.</p>
164.	Consequenties niet halen score's	Er worden XLA's gevraagd met een doelscore van minimaal 8 (PvE 10.5). Wat zijn de contractuele en financiële consequenties wanneer deze score niet wordt behaald? Is er	De aanbestedende dienst licht toe dat XLA's worden ingezet als sturingsinstrument voor kwaliteit en gebruikersbeleving, zoals beschreven in paragraaf 10.5 van het Programma van Eisen. Het niet behalen van de XLA-doelscore leidt niet automatisch tot

		een bonus-malussysteem voorzien? En hoe wordt de meetmethode voor XLA's bepaald	financiële sancties of contractuele boetes. Er is geen bonus-malussysteem voorzien op basis van XLA-scores. Als een XLA-doelscore structureel niet wordt behaald, wordt dit besproken binnen de reguliere governance- en overlegstructuur. Van de MSP wordt in dat geval verwacht dat zij verbetermaatregelen opstelt en uitvoert om de gebruikersbeleving aantoonbaar te verbeteren. De meetmethode voor XLA's is vastgelegd in het PvE en bestaat uit periodieke belevingsmetingen en evaluaties, waarvan de resultaten worden besproken en gemonitord in de SLA/XLA-overleggen.
165.	Transitie	De transitie moet all-in worden opgenomen in de prijs (PvE 5.3). Een succesvolle transitie is mede afhankelijk van medewerking van de huidige leverancier bij kennisoverdracht, documentatie en ontkoppeling van systemen. Welke rol neemt Stichting Halt op zich om medewerking van de huidige leverancier te waarborgen? En welke kennisoverdracht faciliteert Halt richting de nieuwe MSP (kennisdocumenten, inwerktijd, toegang tot systemen)?	De aanbestedende dienst licht toe dat de transitie onderdeel is van de opdracht en all-in moet worden uitgevoerd, zoals beschreven in paragraaf 5.3 van het Programma van Eisen. Stichting Halt vervult in dit kader een regierol. Dit betekent dat Halt de MSP faciliteert door het organiseren van afstemming met de uitgaande leverancier en het beschikbaar stellen van relevante informatie en contacten voor een goede overdracht, voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt. De MSP blijft verantwoordelijk voor het plannen, organiseren en uitvoeren van de transitie. Dit omvat ook het tijdig ophalen, structureren en benutten van benodigde kennis en documentatie. Kennisoverdracht richting de nieuwe MSP bestaat uit het beschikbaar stellen van bestaande documentatie, toegang tot relevante systemen gedurende de transitieperiode en het faciliteren van overdrachtsmomenten. De exacte invulling hiervan vindt plaats in overleg tijdens de transitie, binnen de kaders van het PvE.
166.	Leidraad par. 2.3	In paragraaf 2.3 van de leidraad staat dat bij (dreigende) overschrijding van de maximale geraamde opdrachtwaarde de aanbestedende dienst het recht heeft de overeenkomst	De maximale geraamde opdrachtwaarde is 5,6 miljoen euro.

		eenzijdig op te zeggen zonder opdrachtnemer schadeloos te stellen. Wat is de geraamde maximale opdrachtwaarde? En is het proportioneel dat bij opzegging geen enkele vergoeding plaatsvindt voor reeds gedane investeringen in transitie en inrichting?	
167.	ARBIT	De ARBIT 2022 worden van toepassing verklaard. Artikel 26 ARBIT 2022 maximeert de aansprakelijkheid voor vermogensschade op viermaal de jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis, en voor persoons-/zaakschade op 1.250.000 euro per gebeurtenis. Wordt in de concept-overeenkomst afgeweken van deze standaard aansprakelijkheidsregeling uit de ARBIT? Zo ja, op welke punten?	Neen, er wordt niet van de ARBIT 2022 afgeweken op dit punt. Zie verder het antwoord op vraag 1.
168.	Leidraad par. 7.1	De overeenkomst kent een looptijd van 4 jaar met twee verlengingsopties van 2 jaar (maximaal 8 jaar). In de leidraad (par. 7.1) wordt verwezen naar 'evt. overeengekomen indexeringsmechanisme', maar een indexeringsmechanisme ontbreekt. Welke index wordt gehanteerd voor jaarlijkse prijsaanpassing (CPI, CBS ICT-index, of anders) en wat is het moment van toepassing?	Zie antwoorden op vragen 4 en 136.
169.	Gunningscriteria	Er wordt geen maximumaantal pagina's of woorden genoemd voor de beantwoording van de gunningscriteria (kwaliteit, samenwerking, innovatie). Is er een maximale omvang per gunningscriterium?	De aanbestedende dienst licht toe dat voor de beantwoording van de gunningscriteria geen maximumaantal pagina's of woorden is voorgeschreven. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij hun beantwoording duidelijk, relevant en to-the-point houden en zich beperken tot hetgeen noodzakelijk is om aan te tonen hoe zij invulling geven aan de gunningscriteria zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De kwaliteit van de inhoud is leidend, niet de omvang van de beantwoording.
170.	Leidraad par. 7.3.10	In de inhoudsopgave van de aanbestedingsleidraad wordt bij paragraaf 7.3.10 verwezen naar een 'Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers', maar deze paragraaf bevat de melding 'Fout! Bladwijzer niet	Zie het antwoord op vraag 1.

		gedefinieerd.' Bestaat deze gids en zo ja, wordt deze nog beschikbaar gesteld?	
171.	Leidraad par. 7.1	In paragraaf 7.1 van de leidraad wordt verwezen naar bijlage 4, de verklaring die voortvloeit uit EU Verordening 2022/576. Deze bijlage is niet bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten. Kunt u deze beschikbaar stellen?	Zie het antwoord op vraag 1.
172.	PvE par.2.1	In het PvE (par. 2.1) wordt verwezen naar bijlage C met de locaties van Stichting Halt. Deze bijlage is niet bijgevoegd. Kunt u bijlage C beschikbaar stellen, inclusief per locatie: het type (kantoor, school, wijklocatie, gemeente, etc.), het aantal gebruikers en of de lokale IT-infrastructuur door Halt of een derde partij wordt beheerd?	Zie het antwoord op vraag 1.
173.	Prijmodel	Er is geen prijsmodel, kostenformat of TCO-template bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten. Op welke wijze dient de prijs te worden aangeboden? Graag ontvangen wij het format waarin de TCO moet worden uitgewerkt, inclusief welke componenten daarin moeten worden opgenomen (werkplekprijs, transitiekosten, projecturen, optionele diensten, etc.).	Zie het antwoord op vraag 1.
174.	Leidraad par. 7.3.22	In paragraaf 7.3.22 van de aanbestedingsleidraad staat dat de concept-overeenkomst, de verwerkersovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden zullen worden toegezonden aan geïnteresseerde partijen. Deze documenten zijn nog niet beschikbaar gesteld. Wanneer worden deze documenten gepubliceerd? Zonder deze documenten is het niet mogelijk de juridische en financiële risico's volledig te beoordelen, noch om onderbouwde tekstvoorstellen in te dienen zoals de leidraad toestaat.	Zie het antwoord op vraag 1.
175.	PvE H.4	In PvE hoofdstuk 4.1 wordt bij de exit-strategie verwezen naar een 'leasemaatschappij' en 'leasecontract'. In PvE paragraaf 2.1.1 staat dat de wijze waarop de leverancier de dienst organiseert (lease, koop of andere constructie) diens eigen verantwoordelijkheid is. Schrijft Stichting Halt een	De aanbestedende dienst licht toe dat Stichting Halt geen specifieke leaseconstructie voorschrijft. De verwijzing naar een leasemaatschappij of leasecontract in hoofdstuk 4.1 van het Programma van Eisen is beschrijvend en bedoeld als mogelijk voorbeeld in het kader van de exit-strategie. Dit impliceert geen

		leaseconstructie voor, of is dit daadwerkelijk ter keuze van de inschrijver?	verplichting tot een leaseconstructie. Volgens paragraaf 2.1.1 van het PvE is de wijze waarop de MSP de dienstverlening organiseert bijvoorbeeld via lease, koop of een andere constructie de verantwoordelijkheid en keuze van de inschrijver, mits wordt voldaan aan de eisen uit het PvE.
176.	PvE H.3	Het PvE (hoofdstuk 3, kwaliteitscriteria) noemt als vereiste certificeringen: ISO 27001, ISO 9001, ISO 14001, ISO 20001, NEN 7510 en ISAE 3402 type 2. In het PvE (hoofdstuk 6, selectiecriteria) worden alleen ISO 27001 en ISO 9001 als minimumeis genoemd. In de leidraad (par. 4.3.3) wordt gesproken over een kwaliteitssystem gelijkwaardig aan een gecertificeerd systeem. Kunt u per certificering aangeven of het een eis (knock-out) of een wens betreft?	Zie de antwoorden op vragen 26.
177.	Leidraad par. 4.3.1	In de aanbestedingsleidraad (par. 4.3.1) wordt gesproken over minimaal een referentieopdracht. In het PvE (hoofdstuk 6, selectiecriteria) staat: 'Minimaal 2 referenties bij organisaties van vergelijkbare omvang (100 tot 500 werkplekken) in de non-profit- of (semi-)publieke sector.' Hoeveel referenties zijn daadwerkelijk vereist en met welke specificatie?	De aanbestedende dienst licht toe dat de referentie-eisen als selectiecriteria (knock-out) gelden en als volgt moeten worden geïnterpreteerd: (1) Aantal referenties Er zijn minimaal twee referenties vereist bij organisaties van vergelijkbare omvang (100–500 werkplekken) in de non-profit of (semi-)publieke sector. Eén referentie mag meerdere kerncompetenties afdekken, mits dit aantoonbaar passend is. (2) Referentieperiode De referenties dienen betrekking te hebben op opdrachten die in de afgelopen drie jaar zijn uitgevoerd. Daarnaast geldt als afzonderlijk selectie criterium dat de inschrijver beschikt over minimaal vijf jaar aantoonbare ervaring met vergelijkbare managed services. (3) Samenhang tussen de eisen Beide eisen gelden cumulatief. Dit betekent dat de inschrijver: minimaal twee relevante referenties over de afgelopen drie jaar aanlevert, én beschikt over minimaal vijf jaar aantoonbare ervaring met vergelijkbare dienstverlening. Deze criteria zijn gezamenlijk van toepassing en vormen samen de toets voor geschiktheid.

178.	PvE H.3	In het PvE (hoofdstuk 3) wordt een beschikbaarheidseis van minimaal 99,8% gesteld voor werkplekdiensten en infrastructuur. In de aanbestedingsleidraad (paragraaf 5.4, tabel service performance) wordt een beschikbaarheidseis van 99,7% gehanteerd. Het PvE differentieert daarnaast tussen 99,8% voor M365/werkplekken/netwerk en 99,7% voor VPN/telefonie/connectiviteit (hoofdstuk 10). Welke normen zijn leidend per dienstonderdeel?	Zie het antwoord op vraag 138.
179.	Overname personeel	Hoe gaat u om met het eventueel overnemen van personeel? Kan Aanbestedende partij aangeven of de Wet overgang van onderneming (TUPE) van toepassing is?	Hiervan is geen sprake.
180.	Voorspelbare gebeurtenissen	Is er sprake van herkenbare/voorspelbare gebeurtenissen gedurende een jaar waar de leverancier met haar dienstverlening rekening mee kan houden? Denk aan planning voor changes niet uitvoeren in piekmomenten voor de opdrachtgever?	De aanbestedende dienst licht toe dat er gedurende het jaar enkele herkenbare en deels voorspelbare piekmomenten zijn waarmee de MSP in haar dienstverlening rekening kan houden. Het betreft met name instroommomenten van nieuwe medewerkers en stagiaires, die doorgaans plaatsvinden in vaste perioden in het jaar. Daarnaast werkt Stichting Halt hoofdzakelijk tijdens kantooruren en kent de organisatie duidelijke pieken in operationele belasting rondom deze instroommomenten. Van de MSP wordt verwacht dat zij hiermee rekening houdt bij de planning van changes en werkzaamheden. Het uitgangspunt is dat risicovolle of impactvolle changes niet worden gepland op momenten waarop de organisatie extra gevoelig is voor verstoringen, tenzij dit expliciet is afgestemd binnen de governance-structuur. De afstemming hierover vindt plaats binnen de reguliere overleg- en changeprocessen zoals beschreven in het Programma van Eisen.
181.	Groei prognoses	Wat zijn uw groei prognoses voor de komende 4 jaar? Kunt u enige vooruitzichten delen?	Zie het antwoord op vraag 90.
182.	Servicedesk	Wenst de opdrachtgever de servicedesk op locatie in te richten of mag de leverancier deze offsite inregelen?	De aanbestedende dienst licht toe dat de servicedesk niet op locatie van Stichting Halt hoeft te worden ingericht.

183.	Service desk	Kunnen wij de ticketaantallen welke per maand zijn aangemeld bij de Service desk ontvangen?	Zie het antwoord op vraag 8.
184.	Selectiecriteria	Opdrachtgever geeft aan dat de leverancier beschikt over de ISO20001. Is het afdoende als een van de partners van de opdrachtnemer in bezit is van dit certificaat?	Zie de antwoorden op vragen 26.
185.	Ticketsysteem	Opdrachtgever geeft aan dat de meldingen in een centraal portaal geregistreerd worden. Welk ticketsysteem wordt nu gebruikt en is het ticketsysteem in beheer van de opdrachtnemer?	De aanbestedende dienst licht toe dat meldingen en incidenten centraal via één portaal worden geregistreerd, zoals beschreven in het Programma van Eisen. De aanbestedende dienst verstrekt geen nadere informatie over het huidige ticketsysteem. Van de MSP wordt verwacht dat zij beschikt over een passend ticketsysteem en dit systeem in beheer heeft, waarmee wordt voldaan aan de eisen uit het PvE ten aanzien van registratie, opvolging, rapportage en inzichtelijkheid voor Stichting Halt.
186.	Onvolledigheid stukken	De gepubliceerde stukken zijn de Aanbestedingsleidraad, het PvE en Bijlage 2 (referentietemplate). De leidraad noemt 2 bijlagen. Bijlage 1 – het UEA is niet geleverd. Bijlage 2 is de geleverde referentietemplate. In het PvE op blz 7 wordt naar “Bijlage C van het PvE” (locaties) verwezen. Deze bijlage C is niet voorhanden cq bijgesloten. Voorts suggereert Bijlage C dat er ook een Bijlage A en B kunnen zijn. In de leidraad wordt naar een Raamovereenkomst verwezen – het contract tussen Opdrachtgever en Leverancier. Het template Raamovereenkomst is niet meegeleverd. Er wordt naar de ARBIT verwezen, echter de geldende ARBIT is niet meegeleverd. U verwacht een prijsopgave (TCO), er is geen invulformulier ‘prijzenblad’ meegeleverd. Kunt u de ontbrekende documenten aanleveren	Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.
187.	Vereisten offerte	In de leidraad is geen beschrijving van de (vorm-)vereisten van de in te dienen Offerte gegeven. Daarmee staat het	Zie het antwoord op vraag 21.

		leveranciers vrij om naar eigen keuze en inzicht, de vorm, diepgang en breedte van de kwalitatieve offerte onderdelen te behandelen. Kunt u de zgn. vereisten van de in te leveren Offerte verstrekken?	
188.	ARBIT	Gelet op de ontbrekende documenten, en met name de geldende ARBIT, is inschrijver niet in staat om de specifieke vragen tav ARBIT in de context van deze aanbesteding op te stellen. Kan inschrijver ervan uitgaan dat u de mogelijkheid biedt om deze vragen op een later moment, na publiceren ARBIT en overige documenten, in te dienen?	Zie hiervoor de antwoorden op de vragen 1 en 2.
189.	Planning	In de gepubliceerde documentatie wordt gerefereerd naar de NvI als mechanisme voor het stellen van vragen. De inrichting in Tendered lijkt een andere richting te suggereren. Namelijk, de datum van 11 april 2026 als uiterlijke datum voor het ontvangen van aanvragen van documenten. Kunt u dit verduidelijken?	De datum van 11 april is de uiterste datum waarop vragen konden worden ingediend. Deze zullen met een NvI worden beantwoord. Zie verder de antwoorden op de vragen 1 en 2.
190.	Prijmodel	Het financieel besturingsmodel is onvoldoende. In het PvE wordt een TCO en 30 punten genoemd. Aangezien er geen prijzenblad is meegeleverd, is het onduidelijk welke diepgang, de condities en aannames behorende bij TCO-bedrag zijn. Is dit slecht één bedrag voor de gehele contractperiode of wenst u een meer uitgewerkte prijsopgave naar verschillende kosten/prijsonderdelen? Er is geen onderscheid in de eenmalige/initiële transitiekosten versus de operationele kosten. Er zijn SLA-KPI's gedefinieerd. Het is onduidelijk wat het bonus-malus model is bij het wel en niet halen van de gestelde KPI's? Er zijn geen prijzen/tarieven voor eventueel toekomstig meerwerk gevraagd. Op welke wijze gaat u borgen dat de door u gekozen leverancier marktconforme tarieven hanteert?	De aanbestedende dienst licht toe dat voor de inschrijving wordt uitgegaan van een prijzenblad. Meerwerk en niet-standaard werkzaamheden worden buiten de scope van de vaste prijs separaat afgestemd en geprijsd binnen de contractuele kaders. Acceptatie, facturatie en beëindiging van de dienstverlening zijn geregeld volgens het Programma van Eisen en de overeenkomst.

		<p>Het is niet duidelijk wat het proces van acceptatie van producten en diensten is, en daaruit volgend (deel-)facturatie- en betaling proces.</p> <p>Hoe gaan we om met de (re-)transitiekosten én IP- en eigendomsrechten van hardware/software aan het einde van het contract?</p>	
191.	Wegings/vergelijking smodel	<p>Er worden punten aan de prijs en kwaliteit toegekend. Echter is er geen EMVI model (formule) of anderszins opgenomen, waarmee prijs en kwaliteit op basis van wegingsfacturen tegen elkaar worden afgewogen.</p> <p>Kunt u de het wegings/vergelijkingsmodel verstrekken?</p>	Zie Prijzenbladen Aanbestedingsleidraad waarin de puntenverdeling staat.
192.	Aantal referenties en referentieperiode	<p>Kunt u verduidelijken welke referentie-eisen leidend zijn, gezien de onderlinge inconsistenties tussen de aanbestedingsdocumenten? In de Aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat inschrijver minimaal één referentieopdracht dient aan te leveren die is uitgevoerd in de afgelopen drie jaar en dat maximaal twee referenties mogen worden ingediend (paragraaf 4.3.1) . Daarentegen wordt in het Programma van Eisen als selectie criterium genoemd dat inschrijver minimaal twee referenties bij organisaties van vergelijkbare omvang dient te overleggen en minimaal vijf jaar aantoonbare ervaring moet hebben (hoofdstuk 6) . Kunt u bevestigen: (1) Of minimaal één of minimaal twee referenties verplicht zijn; (2) Welke referentieperiode leidend is (3 jaar uitgevoerde opdracht vs. 5 jaar ervaring); (3) Of beide eisen cumulatief gelden of dat één van beide leidend is</p>	Zie het antwoord op vraag 177.
193.	Kerncompetentie-eis en proportionaliteit	<p>Kunt u toelichten hoe de specifieke kerncompetentie-eis uit het referentieformat moet worden geïnterpreteerd en beoordeeld? In het referentieformat (bijlage 2) wordt gevraagd naar aantoonbare ervaring met ICT managed services bij een stichting naar Nederlands recht met een publieke taak . Deze eis lijkt specifiek en beperkter dan de generieke referentie-eisen zoals opgenomen in de leidraad en het PvE. Kunt u</p>	Hetgeen hierover in het PvE is opgenomen is leidend.

		bevestigen: (1) Of deze kerncompetentie-eis als knock-out criterium geldt; (2) Of referenties buiten deze specifieke context (bijv. andere sectoren met vergelijkbare complexiteit) ook als gelijkwaardig worden geaccepteerd.	
194.	Contractvorm en kwalificatie van de overeenkomst	Kunt u verduidelijken welke contractvorm van toepassing is op deze aanbesteding, gezien de onderlinge inconsistenties in de aanbestedingsdocumenten? In de aankondiging van de opdracht wordt expliciet vermeld dat er geen sprake is van een raamovereenkomst. Daarentegen wordt in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen op meerdere plaatsen verwezen naar een “Raamovereenkomst” en de “uitvoering van de Raamovereenkomst”. Kunt u bevestigen: (1) Of de beoogde overeenkomst juridisch kwalificeert als een enkelvoudige overeenkomst of als een raamovereenkomst; (2) Indien sprake is van een enkelvoudige overeenkomst, hoe de verwijzingen naar “Raamovereenkomst” in de stukken dienen te worden geïnterpreteerd; (2) Welke implicaties de gekozen contractvorm heeft voor onder meer opdrachtverstrekking, verplichtingen en eventuele nadere uitvragen gedurende de looptijd	De overeenkomst betreft geen Raamovereenkomst. Die term is ten onrechte een aantal keren blijven staan. Zie verder het antwoord op vraag 1.
195.	Consistentie incidentafhandeling en SLA-normen	Kunt u verduidelijken welke normen leidend zijn voor incidentafhandeling, gezien de verschillende uitwerkingen in de aanbestedingsdocumenten? In de Aanbestedingsleidraad worden generieke kwaliteitsnormen gehanteerd, waarbij onder meer wordt gesteld dat in kritieke situaties binnen één uur moet worden gereageerd en herstelmaatregelen moeten worden ingezet. Deze normen zijn op hoofdlijnen geformuleerd en lijken een algemeen kwaliteitskader te vormen voor de dienstverlening. Daarentegen bevat het Programma van Eisen een gedetailleerd uitgewerkt incidentmodel met prioriteiten (P1-P4), inclusief specifieke responstijden (bijv. ≤15 minuten voor P1), oplostijden (bijv. ≤4	De aanbestedende dienst licht toe dat het in het Programma van Eisen opgenomen incidentmodel (P1-P4) leidend is voor de contractuele SLA's. (1) Het in het PvE beschreven P1-P4-incidentmodel, inclusief responstijden, oplostijden, communicatie-eisen en bepalingen zoals de P1-uplift, is volledig leidend voor de uitvoering en toetsing van de SLA's. (2) De generieke kwaliteitsnormen in de Aanbestedingsleidraad zijn richtinggevend en beschrijvend van aard. Zij dienen als algemeen kwaliteitskader en zijn niet bedoeld om de gedetailleerde SLA-eisen uit het PvE te vervangen. (3) In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de bepalingen uit het Programma van Eisen boven de Aanbestedingsleidraad. (4) Als

		<p>uur of noodoplossing), periodieke statusupdates en aanvullende bepalingen zoals de “P1-uplift” voor individuele kritieke situaties. Kunt u bevestigen: (1) Of het in het PvE beschreven P1–P4 incidentmodel volledig leidend is voor de contractuele SLA’s; (2) Hoe de generieke kwaliteitsnormen uit de leidraad zich verhouden tot de gedetailleerde SLA-eisen in het PvE (aanvullend, vervangend of richtinggevend); (3) Welke normen prevaleren in geval van tegenstrijdigheden tussen de generieke en de gedetailleerde uitwerking; (4) Of de strengste norm automatisch van toepassing is indien meerdere normen naast elkaar bestaan</p>	<p>meerdere normen naast elkaar bestaan, is steeds de strengste norm van toepassing.</p>
196.	<p>Afbakening applicatiebeheer versus technisch enablement</p>	<p>Kunt u de scope-afbakening tussen applicatiebeheer en technisch enablement nader verduidelijken, gezien de huidige formulering in het Programma van Eisen? In het PvE wordt expliciet gesteld dat het functioneel beheer van businessapplicaties buiten de scope van de opdracht valt . Tegelijkertijd wordt aangegeven dat de MSP verantwoordelijk is voor technisch enablement en platformondersteuning voor onder meer Microsoft 365, identity & access management (zoals Entra ID, MFA en Conditional Access), endpoint-compliance en connectiviteit richting businessapplicaties. Onder technisch enablement wordt in dit kader verstaan: het technisch faciliteren van applicaties, waaronder het inrichten en beheren van toegangsvoorzieningen (SSO/CA), beveiligingsbeleid, device compliance, netwerktoegang en integraties, zonder verantwoordelijkheid te dragen voor de functionele werking of inhoud van de applicatie zelf. Kunt u bevestigen: (1) Waar de exacte grens ligt tussen functioneel applicatiebeheer (buiten scope) en technisch enablement (binnen scope); (2) Of de MSP verantwoordelijk is voor het oplossen van technische verstoringen in applicaties die voortkomen uit identity, endpoint, netwerk of platformcomponenten; (3) Hoe omgegaan wordt met</p>	<p>De aanbestedende dienst licht toe dat de afbakening zoals opgenomen in het Programma van Eisen leidend is. (1) Functioneel applicatiebeheer valt buiten scope. Dit betreft de inhoudelijke werking van businessapplicaties, proces- en functionele inrichting en het functioneel contact met applicatieleveranciers. Dit blijft onder verantwoordelijkheid van Stichting Halt. Technisch enablement valt binnen scope en ziet op het technisch faciliteren van applicaties, waaronder identity & access (SSO, MFA, Conditional Access), endpoint-compliance, netwerk- en connectiviteit en platformondersteuning (zoals Microsoft 365). (2) De MSP is verantwoordelijk voor het oplossen van verstoringen die hun oorzaak hebben in identity-, endpoint-, netwerk- of platformcomponenten die door de MSP worden beheerd. (3) Bij incidenten waarbij de oorzaak niet eenduidig is, wordt van de MSP verwacht dat zij de regie voert: analyse, afbakening, afstemming en escalatie richting de betrokken applicatieleverancier. (4) De MSP is verantwoordelijk voor ketenregie en coördinatie richting applicatieleveranciers voor zover dit het technische enablement en de continuïteit van de werkplek en het platform raakt. De MSP is niet verantwoordelijk voor de functionele werking of inhoud van de applicatie zelf.</p>

		incidenten waarbij de oorzaak niet eenduidig ligt (bijv. combinatie van applicatie en platform); (4) Of de MSP eindverantwoordelijk is voor ketenregie en coördinatie richting applicatieleveranciers, ondanks dat functioneel beheer buiten scope valt.	
197.	Reikwijdte en status van certificeringseisen	Kunt u verduidelijken welke certificeringseisen als verplicht (knock-out) gelden en welke als wens of kwaliteitsindicator moeten worden geïnterpreteerd, gezien de verschillen tussen de aanbestedingsdocumenten? In de Aanbestedingsleidraad wordt in de selectiecriteria aangegeven dat inschrijver dient te beschikken over actuele certificeringen op het gebied van informatiebeveiliging en kwaliteitsmanagement, minimaal ISO 27001 en ISO 9001 (hoofdstuk 4 en selectiecriteria-overzicht). Daarentegen wordt in het Programma van Eisen een bredere set aan certificeringen genoemd, waaronder naast ISO 27001 en ISO 9001 ook ISO 14001, ISO 20000, NEN 7510 en ISAE 3402 type 2 (hoofdstuk 3 en 6 van het PvE). Kunt u bevestigen: (1) Welke certificeringen als minimale geschiktheidseis (knock-out) gelden; (2) Of de aanvullende certificeringen uit het PvE verplicht zijn of als wens/kwaliteitsverhogend element worden beoordeeld; (3) Of gelijkwaardige certificeringen of aantoonbare alternatieven (bijv. auditrapporten of procesbeschrijvingen) worden geaccepteerd; (4) Hoe deze	Zie de antwoorden op vragen 24, 26 en 28.

		eisen worden getoetst in de verschillende fasen (selectie versus gunning).	
198.	Consistentie SLA- en beschikbaarheidsnormen	Kunt u verduidelijken welke beschikbaarheids- en SLA-normen leidend zijn, gezien de onderlinge verschillen tussen de aanbestedingsdocumenten? In de Aanbestedingsleidraad wordt binnen de gunningscriteria (service performance) uitgegaan van een beschikbaarheid van $\geq 99,7\%$ per kwartaal. Daarentegen wordt in het Programma van Eisen een beschikbaarheid geëist van $\geq 99,8\%$ per maand voor werkplekdiensten en $\geq 99,7\%$ per maand voor VPN, telefonie en connectiviteit. Kunt u bevestigen: (1) Welke beschikbaarheidsnormen en meetperioden (maandelijks vs. per kwartaal) contractueel leidend zijn?	Zie het antwoord op vraag 138.
199.	PvE en economische levensduur devices	Kunt u verduidelijken hoe dient te worden omgegaan met bestaande laptops en devices die zich nog binnen de economische levensduur bevinden ten tijde van de transitie? In het Programma van Eisen wordt enerzijds beschreven dat de nieuwe MSP verantwoordelijk is voor de vervanging en uitrol van laptops en mobiele devices tijdens de transitie (hoofdstuk 5), terwijl anderzijds wordt aangegeven dat de economische levensduur van devices contractueel wordt vastgesteld (bijvoorbeeld 48 maanden) en dat lifecycle-management onderdeel is van de dienstverlening (hoofdstuk 3). Het is echter niet duidelijk hoe deze uitgangspunten zich tot elkaar verhouden in de praktijk. Kunt u bevestigen: (1) Of bestaande devices die nog binnen de lifecycle vallen dienen te worden overgenomen, uitgefaseerd of direct vervangen; (2) Wie het financiële risico draagt voor bestaande contracten, restwaarde of afkoopkosten; (3) Of het toegestaan is om bestaande devices tijdelijk te blijven gebruiken binnen de nieuwe dienstverlening; (4) Op basis van welke criteria wordt bepaald wanneer vervanging plaatsvindt tijdens of na de transitie?	Wij verwachten dat alle devices worden vervangen. De huidige devices zijn namelijk niet van ons maar van de huidige MSP. Deze moeten ingeleverd worden bij het verlopen van het huidige contract.

