

Vraagnr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 5 concept raamovereenkomst	In de concept overeenkomst wordt het KvK nr 83104607 aangegeven volgens onze gegevens is dit KvK nummer niet van stichting ICT Beheer (SIB) en moet dit 50754408 zijn kunt u dit in de aanbestedingstukken aanpassen?	Correct. Het juiste KvK-nummer van Stichting ICT Beheer (SIB) is 50754408. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt aangepast. Inschrijvers kunnen hiermee rekening houden.
2	Leidraad §3.2 / Procedure	De leidraad verzoekt Inschrijvers zoveel mogelijk vragen in de eerste ronde te stellen, omdat in ronde II alleen urgente vragen en resterende onduidelijkheden na beantwoording van ronde I worden behandeld. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of bijgestelde of herziene aanbestedingsdocumenten (bijv. aangepaste Bijlage 03 of Bijlage 12b) na de Nvl ronde I ook opnieuw gepubliceerd worden via TenderNed, en zo ja, of de inschrijvingstermijn dan wordt aangepast?	Na de laatste Nota van Inlichtingen worden de aanbestedingsdocumenten, daar waar de antwoorden daartoe aanleiding geven, aangepast en opnieuw via TenderNed gepubliceerd. Deze worden opnieuw gepubliceerd. Alleen indien nodig wordt de inschrijvingstermijn aangepast aangezien alle inschrijver de Nota van Inlichtingen hebben kunnen lezen.
3	Bijlage 07 (Wachtkamerovereenkomst)	De Wachtkamerovereenkomst (Bijlage 07) wordt gesloten met de als tweede gerangschikte Inschrijver. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen hoe lang de wachtkamerovereenkomst actief blijft (looptijd/geldigheidsduur) en of de tweede Inschrijver verplicht is hieraan mee te werken als voorwaarde voor deelname?	De Wachtkamerovereenkomst heeft conform artikel 1.5 van de Wachtkamerovereenkomst een looptijd van 12 maanden na inwerkingtreding. Deelname aan de Wachtkamerovereenkomst is een eis die voortvloeit uit de aanbestedingsdocumenten. De als tweede gerangschikte inschrijver dient de Wachtkamerovereenkomst te tekenen als voorwaarde; zijn inschrijving heeft hij immers gestandgedaan. Zie artikel 2.1 Wachtkamerovereenkomst: de Wachtkamercontractant doet zijn inschrijving gedurende de gehele looptijd gestand. Activering van de Wachtkamerovereenkomst is uitsluitend aan de orde bij tussentijdse beëindiging van de hoofdovereenkomst; SIB behoudt altijd de vrijheid opnieuw aan te besteden (artikel 1.2 Wachtkamerovereenkomst). De datum 2027 dient gewijzigd in een datum 2026.
4	Bijlage 05 art. 14.3 / Leidraad §6.4	V13Bijlage 05 art. 14.3 / Leidraad §6.4 Artikel 14.3 van de Overeenkomst bepaalt dat volumewijzigingen van meer dan 20% van het referentievolume leiden tot aanpassing van de vergoeding. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of de 20%-drempel per prijscomponent (bijv. per gebruiker) geldt, of over het totale referentievolume? En is een volumewijziging ook neerwaarts van toepassing (d.w.z. dat bij krimp met meer dan 20% de prijs naar rato daalt)?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt het volgende ten aanzien van artikel 14.3 van de Overeenkomst en de daarin opgenomen 20%-drempel voor volumewijzigingen. De 20%-drempel geldt per afzonderlijke prijscomponent (zoals het aantal gebruikers, het aantal devices of het aantal locaties), zoals opgenomen in Bijlage 03 (Prijzenblad). Zodra het werkelijke volume van een afzonderlijke prijscomponent meer dan 20% afwijkt van het daarvoor geldende referentievolume in Bijlage 03, leidt dit tot aanpassing van de vaste Beheervergoeding overeenkomstig de daarvoor overeengekomen variabele tarieven in Bijlage 03. De 20%-drempel is zowel opwaarts als neerwaarts van toepassing. Dit betekent dat bij een volumegroei van meer dan 20% ten opzichte van het referentievolume de vergoeding navenant wordt verhoogd, en dat bij een aantoonbare volumekrimp van meer dan 20% de vergoeding navenant wordt verlaagd, overeenkomstig de in Bijlage 03 opgenomen variabele tarieven. Volumeschommelingen binnen de bandbreedte van 20% ten opzichte van het referentievolume leiden niet tot aanpassing van de Vaste Beheervergoeding;
5	Bijlage 12b (Invulblad KPI-SLA) / Bijlage 12a	V12Bijlage 12b (Invulblad KPI-SLA) / Bijlage 12a Bijlage 12b is het invulblad dat Inschrijvers moeten indienen bij de inschrijving. Bijlage 12a bevat de door de Aanbestedende dienst voorgestelde KPI-doelen en SLA-niveaus. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of Inschrijvers (a) de in Bijlage 12a opgenomen targets als minimum moeten overnemen in 12b, of (b) dat zij lagere of afwijkende targets mogen voorstellen indien zij dit motiveren? En worden de ingevulde targets in 12b meegenomen in de kwaliteitsbeoordeling?	De systematiek is vastgelegd in Bijlage 12a (eerste tabel – 'Begrippen / Status norm') en wordt gevolgd in Bijlage 12b (invulblad). a) In Bijlage 12b worden uitsluitend die KPI's opgenomen waarvoor de Inschrijver een norm dient op te geven, namelijk: - KPI's met Status norm = 'Leverancier'; - KPI's met Status norm = 'Minimumeis + invulling leverancier'. KPI's met Status norm = 'Opdrachtgever' maken geen onderdeel uit van het invulblad en gelden ongewijzigd als contractuele norm. b) Voor KPI's met Status norm = 'Minimumeis + invulling leverancier' geldt dat de Inschrijver een norm opgeeft die gelijk is aan of beter is dan de gestelde minimumeis. Het aanbieden van een lagere norm is niet toegestaan en leidt tot het niet voldoen aan de gestelde eisen. Kwaliteitsbeoordeling: De door de Inschrijver in Bijlage 12b ingevulde normen worden niet afzonderlijk gescoord, maar maken wel onderdeel uit van de toets of de Inschrijving voldoet aan de gestelde eisen. Bij gunning gelden deze normen als contractuele referentie voor de looptijd van de Overeenkomst.
6	Leidraad §6.5.2 / Architectuurkader (Bijlage 10)	Gunningscriterium 6.5.2 vraagt Inschrijvers het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB (Bijlage 10) te betrekken bij de beheerpraktijk. Bijlage 10 is echter niet-prescriptief van aard en schrijft geen specifieke producten voor. Kan de Aanbestedende dienst per toegangs- en beveiligingsdomein in Bijlage 10 verduidelijken welke van de huidige tooling/producten in de omgeving al conform dit kader zijn ingericht, zodat Inschrijvers een realistische aanpak kunnen beschrijven?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst zal niet per toegangs- en beveiligingsdomein aangeven welke huidige tooling of producten reeds 'conform' het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB zijn ingericht. Bijlage 10 is nadrukkelijk en bewust niet-prescriptief van aard en heeft niet als doel om de bestaande omgeving per domein te kwalificeren als conform of niet-conform. Gunningscriterium 6.5.2 ziet niet op productconformiteit, maar op de wijze waarop de Inschrijver het architectuurkader in de beheerpraktijk toepast om keuzes, afhankelijkheden, afwijkingen en overdraagbaarheid inzichtelijk en bestuurbaar te maken. Voor de beschrijving van de huidige ICT-omgeving verwijst de Aanbestedende dienst naar Bijlage 09 en de overige aanbestedingsdocumenten. Deze informatie wordt toereikend geacht voor professionele Inschrijvers om een realistische aanpak op hoofdlijnen te beschrijven. De beoordeling van gunningscriterium 6.5.2 ziet op de kwaliteit van de aanpak en de toepasbaarheid daarvan in de beheerpraktijk, en niet op voorkennis van of detailinzicht in de bestaande inrichting.

7	Leidraad §6.5.1 / Gunningscriterium Regie	Gunningscriterium 6.5.1 (Regie) is het zwaarst gewogen kwaliteitscriterium (20 punten). Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat onder concretisering; in dit criterium wordt verstaan? wordt van Inschrijvers verwacht dat zij beschrijven hoe zij regie invullen voor de specifieke SIB-context (twee deelnemers, 17 locaties), of mag de uitwerking ook van meer generieke aard zijn en geanonimiseerd worden?	Onder 'concretisering' verstaat de Aanbestedende dienst dat de Inschrijver zijn aanpak zodanig uitwerkt dat duidelijk wordt hoe de regievoering in de context van deze opdracht praktisch vorm krijgt. Het gaat daarbij derhalve niet om een uitsluitend generieke beschrijving van standaarddienstverlening, maar om een toepassing op de situatie van SIB, waaronder de samenwerking met twee deelnemers, de meervoudige aanspreekpuntstructuur, de aanwezigheid van meerdere locaties en de regio's in een omgeving met verschillende leveranciers en afhankelijkheden. Van Inschrijvers wordt niet verwacht dat zij een volledig uitgewerkt operationeel detailontwerp of uitgewerkte locatiespecifieke draaiboeken opnemen. Een zekere mate van abstractie is toegestaan zolang toespitst op deze specifieke uitvraag. Uit de Inschrijving moet blijken dat de Inschrijver de context van deze opdracht begrijpt en zijn regieaanpak daarop kan toepassen. Geanonimiseerde of generieke voorbeelden mogen worden gebruikt ter illustratie, mits deze voldoende zijn vertaald naar de SIB-context. Een louter algemene of niet op deze opdracht toegespitste uitwerking biedt daarvoor in beginsel onvoldoende houvast.
8	Leidraad §2.3 / Bijlage 05 art. 7.5	Artikel 7.5 van de Overeenkomst bepaalt dat de kosten van de Takeover zijn inbegrepen in de aanbestedingsprijs conform Bijlage 03, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Tegelijk bepaalt de leidraad (§6.4) dat de Takeover-prijs niet wordt meegenomen bij de BPKV-beoordeling, omdat de zittende opdrachtnemer anders een prijsvoordeel zou hebben. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of de Takeover-prijs op het prijzenblad ook bij definitieve contractvorming buiten de Vaste Beheervergoeding valt, of dat deze wordt opgenomen in de totaalprijs na gunning?	De Takeover betreft een eenmalige overgangsfase bij aanvang van de Overeenkomst. De daarvoor opgegeven prijs is een afzonderlijke eenmalige prijscomponent, maakt geen onderdeel uit van de Vaste Beheervergoeding en wordt niet meegenomen in de vergelijkingsprijs voor de BPKV-beoordeling. De Takeover-prijs blijft na gunning wel onderdeel van de contractuele prijsafspraken als afzonderlijk prijsbestanddeel.
9	Bijlage 11 PvE / ME09 / Leidraad §2.3	ME09 stelt een change-freeze van minimaal 2 weken en 4 weken na de feitelijke beheer-overname. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen hoe de ingangsdatum van de Overeenkomst zich verhoudt tot de verwachte contract startdatum (augustus 2026 per planning)? Meer specifiek: is er een periode van formele contractstart (pre-takeover/mobilisatie) voorzien, en zo ja, welke activiteiten zijn dan al toegestaan en welke kosten zijn hieraan verbonden?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst maakt onderscheid tussen contractondertekening, contractstart (ingangsdatum van de Overeenkomst) en de feitelijke beheer-overname. De ingangsdatum van de Overeenkomst valt samen met de formele contractstartdatum zoals opgenomen in de aanbestedingsplanning. Vanaf dat moment start de takeover-/transitiefase, die loopt tot en met de feitelijke beheer-overname. Er wordt derhalve uitgegaan van een periode tussen contractstart en beheer-overname waarin Opdrachtnemer werkzaamheden verricht gericht op overname, inrichting en borging van de dienstverlening. Dit omvat onder meer activiteiten zoals kennisoverdracht, inventarisatie en validatie van de omgeving, inrichting van beheerprocessen, afstemming met ketenleveranciers en het opstellen en uitvoeren van het transitieplan. De change-freeze (ME-09) is gekoppeld aan de feitelijke beheer-overname en geldt in de periode direct voorafgaand aan en na deze overname, zoals beschreven in de leidraad. De kosten voor de activiteiten in de takeover-/transitiefase worden vergoed via de afzonderlijke takeover-component in het prijzenblad. Deze kosten maken derhalve geen onderdeel uit van de reguliere beheervergoeding, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.
10	Leidraad §5.5 / Geschiktheidseisen	De aanbestedingsleidraad stelt aanvullende geschiktheidseisen. Kan de Aanbestedende dienst de minimale omzetrempel en de referentie-eis (qua omvang, aard en aantallen gebruikers) voor een geldige referentie concreet specificeren, zodat Inschrijvers kunnen beoordelen of zij zich kunnen kwalificeren?	De leidraad (§5.5) bevat de volgende geschiktheidseisen voor technische bekwaamheid en verplichte certificeringen: Referenties: Inschrijver dient twee referentieopdrachten over te leggen: 1. Referentie 1 – Regie Run (stabiele dienstverlening): de opdracht is uitgevoerd in de afgelopen drie jaar, het betreft een volledig managed dienst als primaire ICT-dienstverlener, met regie over beheer en support, ingericht op minimale belasting van opdrachtgever en eindgebruikers, in een setting met meerdere betrokken partijen. Richtinggevende vergelijkbaarheid: circa 300 gebruikers, meerdere locaties (+10), meerdere betrokken partijen en een aantoonbare regio's. 2. Referentie 2 – Regie + proactieve verbetering (continue verbetering): de opdracht is uitgevoerd in de afgelopen drie jaar en behelst structurele en planmatige proactieve verbetering van de ICT-dienstverlening met aantoonbare implementatie van verbetermaatregelen. Eén referentie mag beide gevraagde ervaringsgebieden afdekken, mits daarnaast nog één andere referentie wordt overgelegd. In totaal dienen altijd twee referenties te worden ingediend. Een expliciete financiële omzetrempel (minimum jaaromzet) is niet opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. De financiële geschiktheid is ingevuld via de eis van een aansprakelijkheidsverzekering (BAV of beroepsaansprakelijkheid, conform GIBIT 2025 artikel 17).
11	Leidraad §6.4 / Bijlage 03 (regel 22)	De kosten voor regie, proactieve verbetersturing en leveranciersafstemming worden afzonderlijk opgegeven in regel 22 van het prijzenblad. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of bij de berekening van de vergelijkingsprijs (component B) de opgave voor 7 jaar dit bedrag simpelweg 7x het opgegeven jaarbedrag is, of dat een andere berekeningsmethode geldt?	Voor de berekening van component B van de vergelijkingsprijs geldt het volgende: de in regel 22 van het prijzenblad opgegeven maandprijs wordt omgerekend naar een jaarbedrag en vervolgens naar zeven jaar. Component B is derhalve gelijk aan: maandbedrag × 12 × 7. Er geldt hiervoor geen andere berekeningsmethode.
12	Bijlage 03 (Prijzenblad) / Leidraad §6.4	V05Bijlage 03 (Prijzenblad) / Leidraad §6.4Het prijzenblad bevat een fictieve urenmix voor de beoordeling van uurtarieven. Kan de Aanbestedende dienst de opbouw van deze fictieve urenmix (aantallen uren per rol) nader toelichten of in het prijzenblad zelf verduidelijken, zodat Inschrijvers de tarieven juist kunnen toepassen bij de berekening van de vergelijkingsprijs (component D)?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat het niet de bedoeling is de opbouw van de fictieve urenmix nader per rol te specificeren. De Aanbestedende dienst heeft bewust een representatieve urenmix in het prijzenblad opgenomen die dient als objectieve maatstaf voor de onderlinge vergelijkbaarheid van Inschrijvingen bij de berekening van component D van de vergelijkingsprijs. De urenmix is naar het oordeel van de Aanbestedende dienst voldoende representatief voor de aard en omvang van de opdracht en geeft een realistische weerspiegeling van de te verwachten inzet. Inschrijvers dienen hun uurtarieven in te vullen op basis van de in het prijzenblad opgenomen fictieve urenmix zoals die is vastgesteld. Een nadere uitsplitsing per rol wordt niet verstrekt.

13	Leidraad §4.6 / Bijlage 03	Het prijzenblad (Bijlage 03) hanteert referentievolumes voor gebruikers (363), devices (414 Windows + 150 mobiel) en locaties (17). Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze aantallen representatief zijn voor de komende contractperiode en is er een verwachte groei of krimp in gebruikers of locaties voor de looptijd van 7 jaar bekend die Inschrijvers in hun prijsstelling moeten meewegen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de in het prijzenblad (Bijlage 03) opgenomen aantallen voor gebruikers (363), devices (414 Windows en 150 mobiel) en locaties (17) representatieve referentievolumes zijn die worden gehanteerd voor de onderlinge vergelijkbaarheid van Inschrijvingen en voor de prijsstelling in het kader van de aanbesteding. Inschrijvers dienen deze aantallen als uitgangspunt te hanteren. Voor zover de Aanbestedende dienst thans bekend is, zijn geen concrete groei- of krimpscenario's voor gebruikers, devices of locaties vastgesteld die Inschrijvers aanvullend in hun prijsstelling moeten verwerken. Volumewijzigingen tijdens de looptijd worden verrekend op basis van de overeengekomen PxQ-tarieven in Bijlage 03, conform artikel 14.3 van de Overeenkomst (drempel 20% per component).
14	Leidraad §2.4.6 / Bijlage 12a / Bijlage 13	De huidige netwerkinfrastructuur (switches, access points, firewalls) is beschreven in Bijlage 09. Kan de Aanbestedende dienst inzicht geven in de gemiddelde leeftijd en/of het end-of-life-/end-of-support-risico van de belangrijkste netwerkcomponenten? Dit is relevant voor de prijsstelling van het LCM-scenario netwerk in het prijzenblad.	Ten aanzien van het LCM-scenario geldt het volgende: het LCM-scenario netwerk in het prijzenblad dient uitsluitend ter bepaling van de vergelijkingsprijs en betreft de dienstverleningskosten van een eventuele vervanging, exclusief hardware en licenties. De actuele leeftijd of end-of-life-/end-of-support-status van de huidige netwerkcomponenten is voor de prijsstelling van dit scenario daarom niet relevant. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in het prijzenblad opgenomen scope en aantallen. Voor het uitgangspunt met betrekking tot de actualiteit van de netwerkinfrastructuur wordt verwezen naar het antwoord op referentie xx (SIB-vraag): de firewalls zijn in Q1 2025 vervangen en de switches en access points zijn in Q2 2026 vervangen door de zittende leverancier.
15	Leidraad §2.4.1 / Bijlage 09	Bijlage 09 vermeldt diverse door derden beheerde of gemonitorde voorzieningen op het netwerk (o.a. pinapparatuur, camerasystemen, gebouwtoegang, koffieautomaten). Kan de Aanbestedende dienst een volledige lijst verstrekken van welke ketenleveranciers/derden momenteel actief zijn in de omgeving, inclusief hun verantwoordelijkheden, zodat Inschrijvers de SPOC-rol en ketenafstemming adequaat kunnen inschatten?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Bijlage 09 bevat de voor deze opdracht relevante bekende derden, gekoppelde voorzieningen en ketenafhankelijkheden. Een aanvullende uitputtende lijst van alle huidige derden, inclusief exacte verantwoordelijkheidsverdeling, wordt niet verstrekt. Uitgangspunt is dat voorzieningen die door derden worden geleverd of beheerd, niet door Opdrachtnemer zelf worden beheerd. Voor zover deze voorzieningen raakvlakken hebben met de ICT-dienstverlening, wordt van Opdrachtnemer wel operationele regie en ketenafstemming verwacht conform de overeengekomen SPOC-rol, waaronder in ieder geval intake, afstemming, opvolging, escalatie, netwerk en toegang. De nadere demarcatie per voorziening en de feitelijke werkafspraken worden in de takeover en startfase vastgesteld.
16	Leidraad §2.6 / Bijlage 09	Bijlage 09 beschrijft een maclokaal bij Cpunt (Deelnemer 1) dat door Maxupply wordt beheerd en buiten de reguliere device-aantallen valt. Bevestigt de Aanbestedende dienst dat dit maclokaal volledig buiten de scope van de opdracht valt, inclusief netwerkbeheer, patching en helpdeskafhandeling voor dit lokaal?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Het feit dat het maclokaal bij Cpunt door een derde partij wordt beheerd en buiten de reguliere device-aantallen valt, betekent niet dat dit lokaal daarmee volledig buiten de scope van de opdracht valt. Voor zover sprake is van raakvlakken met de binnen scope vallende ICT-dienstverlening, waaronder netwerkinfrastructuur, meldingenafhandeling en ketenafstemming, wordt van Opdrachtnemer operationele regie verwacht conform de SPOC-rol, waaronder intake, afstemming en opvolging. De nadere demarcatie wordt in de startfase vastgesteld.
17	Vraag omtrent eis ISO 27001 certificering	In de aanbestedingsdocumentatie is opgenomen dat de inschrijver dient te voldoen aan NEN ISO 27001. Wij hechten hier groot belang aan en werken binnen onze organisatie reeds volledig conform deze norm. Het Information Security Management System is ingericht en operationeel, een interne audit is uitgevoerd en de externe certificering is reeds ingepland. De externe audit bestaat uit twee delen: – audit fase 1 staat gepland in mei van dit jaar – audit fase 2 staat gepland in augustus van dit jaar De planning van fase 2 is mede afhankelijk van de beschikbare capaciteit in de auditmarkt. Hierdoor beschikken wij ten tijde van de inschrijving en indiening van de stukken nog niet over het formele ISO 27001 certificaat, terwijl dit naar verwachting in augustus zal worden afgegeven. Onze vraag is hoe strikt de aanbestedende dienst hecht aan het kunnen overleggen van het ISO 27001 certificaat op het moment van inschrijving. Wordt in deze situatie, waarbij aantoonbaar conform ISO 27001 wordt gewerkt en de certificering zich in een vergevorderd stadium bevindt, inschrijving toegestaan of leidt het ontbreken van het certificaat op de indieningsdatum tot uitsluiting?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt het volgende ten aanzien van de eis inzake ISO/IEC 27001 of een gelijkwaardig alternatief. De betreffende eis is een geschiktheidseis. Overeenkomstig de leidraad hoeft het bewijs daarvan niet bij inschrijving te worden overgelegd, maar wordt dit bij voorlopige gunning in het kader van de verificatie opgevraagd. Een inschrijving is daarom niet reeds ongeldig uitsluitend omdat op de inschrijfdatum nog geen certificaat is overgelegd. Wel geldt dat de Inschrijver op het moment van verificatie na voorlopige gunning moet kunnen aantonen dat aan de geschiktheidseis wordt voldaan. Een lopend of vergevorderd certificeringstraject is op zichzelf niet voldoende om aan deze eis te voldoen. Indien een Inschrijver geen geldig ISO/IEC 27001-certificaat kan overleggen, kan uitsluitend een beroep worden gedaan op een aantoonbaar gelijkwaardig alternatief, voor zover dit door de Inschrijver concreet, objectief en verifieerbaar wordt onderbouwd. De Aanbestedende dienst geeft niet op voorhand generieke goedkeuring aan certificeringstrajecten die nog niet zijn afgerond.
18	Bijlage 01 (Inschrijfformulier) niet aanwezig?	In de aanbestedingsleidraad wordt verwezen naar Bijlage 01 (Inschrijfformulier). Dit document hebben wij in de beschikbare documentatie niet kunnen aantreffen. Kunt u aangeven waar deze bijlage beschikbaar wordt gesteld?	Voor dit onderdeel geldt het volgende: de verwijzing in de aanbestedingsdocumenten naar Bijlage 01 – Aanbiedingsbrief berust op een omissie. Voor deze aanbesteding is geen afzonderlijk format of verplichte bijlage "Aanbiedingsbrief" vastgesteld of gepubliceerd. Waar in de aanbestedingsdocumenten naar Bijlage 01 – Aanbiedingsbrief wordt verwezen, moet deze verwijzing als vervallen worden beschouwd. Inschrijvers hoeven derhalve geen afzonderlijke aanbiedingsbrief in te dienen. Voor zover verklaringen of bevestigingen nodig zijn, moeten deze blijken uit de ingediende inschrijving en de overige verplichte stukken.

19	GIBIT, Artikel 38.1 en 38.2, pagina 36	<p>Hierover enkele vragen:</p> <p>1) Wat wordt bedoeld met "aan meerdere klanten"?</p> <p>2) Leverancier wil in ieder geval een verzoek ontvangen (maximaal 1x per jaar) van het overheidsorgaan teneinde deze derdenverklaring af te geven. Daarbij dient het overheidsorgaan de kosten te dragen.</p> <p>3) Jaarlijks automatisch een derdenverklaring van een geregistreerde Auditor zorgt voor een aanzienlijke lastenverzwaring voor Leverancier. Er dient volgens Leverancier door het overheidsorgaan gereede twijfel aangetoond te worden dat de beveiliging van Leverancier niet op orde is voordat wordt overgegaan tot het vragen van een derdenverklaring. Het is het overheidsorgaan dat hier belang bij heeft en vandaar dat het volgens Leverancier redelijk is dat het overheidsorgaan de kosten draagt.</p> <p>4) Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldige ISO 27001- of vergelijkbare certificering kan dienen als alternatief bewijs voor beveiligingsmaatregelen?</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vier deelvragen over GIBIT 2025, artikel 38.1 en 38.2, als volgt. 1) Onder 'aan meerdere klanten' wordt verstaan: de situatie waarbij de Leverancier een dienst of een technische voorziening levert die niet uitsluitend wordt ingericht of beheerd voor de Opdrachtgever, maar gedeeld of hergebruikt wordt voor of met andere afnemers van de Leverancier. Dit is een standaardbepaling uit de GIBIT 2025 die ziet op de transparantie over gedeelde omgevingen. 2) De GIBIT 2025 is integraal van toepassing op deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst wijkt niet unilateraal af van de GIBIT 2025. Artikel 38 van de GIBIT 2025 bepaalt de voorwaarden voor een derde-verklaring (third party assurance). De GIBIT 2025-systematiek voorziet in een mechanisme waarbij de Opdrachtgever een derdenverklaring kan vragen; in de standaard GIBIT 2025 draagt de Opdrachtgever in beginsel de daarmee verband houdende kosten voor zover dit redelijkerwijs met de Leverancier is overeengekomen. De Aanbestedende dienst past de GIBIT 2025 toe zoals gepubliceerd, inclusief de daarin opgenomen toelichting (Bijlage 08a). 3) De GIBIT 2025 is van toepassing. De bepaling omtrent de derdenverklaring wordt niet eenzijdig aangepast. De systematiek van de GIBIT 2025 gaat uit van proportionaliteit: een verzoek om een derdenverklaring dient te zijn ingegeven door een redelijke aanleiding. Een verplichting tot automatische jaarlijkse verstrekking zonder aanleiding is niet standaard in de GIBIT 2025 opgenomen. De Aanbestedende dienst past de GIBIT 2025-systematiek op dit punt ongewijzigd toe. 4) Een geldige ISO 27001-certificering of een aantoonbaar gelijkwaardige certificering kan conform de GIBIT 2025-systematiek dienen als alternatief bewijs voor beveiligingsmaatregelen, mits de scope en het bijbehorende scope statement aantoonbaar de relevante dienstverlening dekken. De Aanbestedende dienst bevestigt dat een geldig ISO/IEC 27001-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig alternatief in dat geval als voldoende bewijs wordt aanvaard, conform §5.5 van de leidraad en de GIBIT 2025.</p>
20	GIBIT, Artikel 34.3, pagina 35	Deze bepaling graag verder toelichten. Wie zijn andere klanten? De klanten van het overheidsorgaan of van de Leverancier?	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 34.3, als volgt. Artikel 34.3 van de GIBIT 2025 ziet op de situatie waarin Leverancier bij het verlenen van de diensten gebruik maakt van middelen, platformen of omgevingen die ook worden ingezet voor of gedeeld met andere klanten van Leverancier. Onder "andere klanten" worden verstaan: de andere klanten van de Leverancier. Hiermee worden dus niet de klanten van Opdrachtgever bedoeld. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De bepaling wordt niet aangepast</p>
21	GIBIT, Artikel 34.2, pagina 35	Als het Applicatielandschap (voorzien van applicaties van derden) een bepaalde werking mist, waar bijv. een plug-in of andere vereiste noodzakelijk is, kan Leverancier hier niet op worden aangesproken.	<p>De Aanbestedende dienst neemt kennis van de opmerking van Inschrijver over GIBIT 2025, artikel 34.2. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing op deze aanbesteding. Artikel 34.2 van de GIBIT 2025 regelt de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van de Leverancier voor het applicatielandschap. Indien het Applicatielandschap een bepaalde werking mist als gevolg van applicaties van derden of van ontbrekende plugins of andere vereisten die buiten de scope van de Leverancier vallen en waarvoor de Leverancier geen verantwoordelijkheid heeft op grond van de Overeenkomst, zal dit conform de GIBIT 2025-systematiek worden beoordeeld: de Leverancier is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die buiten zijn invloedssfeer en verantwoordelijkheid vallen. De verdere toepassing van deze bepaling geschiedt conform de GIBIT 2025 zoals gepubliceerd. De Aanbestedende dienst past de GIBIT 2025 op dit punt ongewijzigd toe.</p>
22	GIBIT, Artikel 32.8, pagina 33	inschrijver maakt gebruik van generieke beveiligingsprotocollen en beveiligingsarchitectuur die voor meerdere klanten wordt ingezet. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel uitsluitend ziet op beveiligingsmaatregelen die specifiek voor Opdrachtgever worden ingericht?	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 32.8, als volgt. Artikel 32.8 van de GIBIT 2025 ziet op de beveiligingsmaatregelen die de Leverancier ten behoeve van de Opdrachtgever treft. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. Voor zover Inschrijver gebruik maakt van generieke beveiligingsprotocollen en een beveiligingsarchitectuur die ook voor andere klanten wordt ingezet, neemt dit niet weg dat artikel 32.8 van toepassing is op de maatregelen die in het kader van deze Overeenkomst worden getroffen. De strekking van de bepaling is dat de Leverancier aantoonbaar de afgesproken beveiligingsmaatregelen treft voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever, ongeacht of daarvoor gebruik wordt gemaakt van gedeelde technische infrastructuur. Een generieke beveiligingsarchitectuur kan aan de eis voldoen, mits aantoonbaar is dat de voor de Opdrachtgever vereiste beveiligingsniveaus en -maatregelen gegarandeerd worden. De Aanbestedende dienst past artikel 32.8 van de GIBIT 2025 ongewijzigd toe.</p>
23	GIBIT, Artikel 29.2, pagina 31	<p>Hierover enkele vragen: 1) Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de rangorde bepaling uit Artikel 28.1 is in GIBIT 2025 komt te vervallen om meer flexibiliteit te bieden en beter aan te sluiten op de AVG en actuele normen zoals ISO27001? Privacy, beveiliging en archivering zijn nu afzonderlijk geregeld (artikelen 28 t/m 30), waardoor een vaste hiërarchie niet langer noodzakelijk is?</p> <p>2) Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met "verwerker" in GIBIT 2025 wordt bedoeld een verwerker zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 8 van de AVG? Klopt het dat de GIBIT verwijst voor alle definities naar de AVG om consistentie met de wetgeving te waarborgen</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de twee deelvragen over GIBIT 2025, artikel 29.2, als volgt. 1) De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De Aanbestedende dienst bevestigt dat de GIBIT 2025 op het punt van privacy, beveiliging en archivering is gestructureerd in aparte artikelen (artikelen 28 t/m 30), waarbinnen de toepasselijke verplichtingen zijn uitgewerkt. De GIBIT 2025 bevat een specifieke regeling voor de rangorde van documenten en de verhouding tussen de bepalingen. De Aanbestedende dienst past de GIBIT 2025-systematiek ongewijzigd toe. Een eenzijdige aanpassing van de rangordebepaling wordt niet doorgevoerd. 2) De Aanbestedende dienst bevestigt dat het begrip 'verwerker' in de GIBIT 2025 correspondeert met de definitie van 'verwerker' in artikel 4, lid 8 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De GIBIT 2025 sluit voor definities die verband houden met de verwerking van persoonsgegevens aan bij de AVG.</p>

24	GIBIT, Artikel 28.4, pagina 30	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: "Ook zal Leverancier, indien redelijkerwijs mogelijk, toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend." Naar mening van Inschrijver verduidelijkt deze toevoeging de bepaling	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 28.4, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing op deze aanbesteding. Het voorstel van Inschrijver om de zinsnede 'indien redelijkerwijs mogelijk' toe te voegen aan de bepaling inzake toegang tot de locatie wordt niet overgenomen. De GIBIT 2025 wordt niet eenzijdig aangepast. De Aanbestedende dienst wijst erop dat de GIBIT 2025-systematiek reeds voorziet in proportionaliteitsoverwegingen en dat de toepassing van artikel 28.4 geschiedt conform de GIBIT 2025 zoals gepubliceerd. Indien er in de uitvoeringsfase concrete situaties zijn waarbij toegang tot locaties van derden aan de orde is, worden deze in overleg tussen partijen conform de GIBIT 2025-systematiek opgelost.
25	GIBIT, Artikel 27.1, pagina 28	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 14 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 27.1, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. Het voorstel van Inschrijver om artikel 27.1 wederkerig te maken door een ingebrekestelling voor beide partijen verplicht te stellen alvorens een opschortingsrecht kan worden uitgeoefend, wordt niet overgenomen. De GIBIT 2025 wordt niet eenzijdig aangepast. De Aanbestedende dienst past artikel 27.1 van de GIBIT 2025 ongewijzigd toe. Voor zover de GIBIT 2025 reeds voorziet in een procedure inzake ingebrekestelling en opschorting, geldt die procedure zoals opgenomen in de GIBIT 2025.
26	GIBIT, Artikel 21.4, pagina 23	In artikel 20 is opgenomen dat intellectuele eigendomsrechten op maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever kunnen berusten en dat hergebruik door andere gemeenten mogelijk is. Gezien de aard van de opdracht gaat Inschrijver ervan uit dat geen sprake is van maatwerkprogrammatuur waarop overdracht van intellectuele eigendomsrechten van toepassing is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor deze aanbesteding uitsluitend gebruiksrechten op standaardsoftware en configuraties worden verstrekt?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 21.4 en 20, als volgt. Gezien de aard van de onderhavige opdracht – managed ICT-services (operationele regie inclusief LCM) – gaat de Aanbestedende dienst er in beginsel van uit dat geen sprake zal zijn van maatwerkprogrammatuur in de zin van de GIBIT 2025, op grond waarvan intellectuele eigendomsrechten op Opdrachtgever zouden overgaan. De Aanbestedende dienst bevestigt dat de Opdracht primair ziet op het leveren van beheerdiensten, standaard-LCM en operationele regie, waarbij gebruik wordt gemaakt van standaardsoftware, licenties en configuraties. Voor zover in de uitvoeringsfase onverhoopt maatwerk wordt gerealiseerd, zijn de bepalingen van de GIBIT 2025 (artikelen 20 en 21) van toepassing zoals gepubliceerd. De GIBIT 2025 wordt op dit punt niet aangepast.
27	GIBIT, Artikel 17.4, pagina 21	Inschrijver merkt op dat een dergelijke limitering in de praktijk aanzienlijk kan zijn en mogelijk niet in verhouding staat tot de aard en omvang van de opdracht. In dit kader verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om nader toe te lichten op welke gronden deze aansprakelijkheidslimiet is vastgesteld en op welke wijze deze limiet proportioneel wordt geacht in relatie tot de omvang en risico's van de onderhavige opdracht, mede gelet op het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet. Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen dat onder het begrip "Jaarvergoeding" wordt verstaan: de totale vergoeding die Opdrachtgever op jaarbasis verschuldigd is voor de overeengekomen leveringen en diensten onder de overeenkomst, zoals af te leiden uit het prijzenblad en de overeengekomen contractwaarde.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 17.4, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De aansprakelijkheidslimiet in artikel 17.4 van de GIBIT 2025 is een standaardbepaling die in het kader van de GIBIT-systematiek proportioneel wordt geacht voor overheidsopdrachten van deze aard. De Aanbestedende dienst wijkt niet eenzijdig af van deze bepaling. De Aanbestedende dienst bevestigt dat onder het begrip 'Jaarvergoeding' in de context van de GIBIT 2025 en deze Overeenkomst wordt verstaan: de totale vergoeding die Opdrachtgever op jaarbasis verschuldigd is voor de overeengekomen leveringen en diensten onder de Overeenkomst, zoals af te leiden uit het prijzenblad (Bijlage 03) en de overeengekomen contractwaarde. De GIBIT 2025 wordt op dit punt ongewijzigd toegepast.
28	GIBIT, Artikel 15.4, pagina 21	In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen? Zo niet, kunt u dan bevestigen dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor wijzigingen die door de gemeente na oplevering worden doorgevoerd zonder mededeling. Bij toepassing van deze bepaling zal de gemeente dus altijd handelen conform redelijkheid en billijkheid: de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijwerken van documentatie voor wijzigingen die binnen zijn scope vallen of waarvan hij tijdig op de hoogte is gesteld. Wijzigingen die uitsluitend door de gemeente worden aangebracht, vallen buiten deze verplichting.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 15.4, als volgt. Artikel 15.4 van de GIBIT 2025 verplicht Leverancier de documentatie actueel te houden. Het verzoek om deze bepaling te laten vervallen wordt niet gehonoreerd; de GIBIT 2025 wordt niet eenzijdig aangepast. De Aanbestedende dienst onderschrijft evenwel de strekking van de opmerking van Inschrijver: de documentatieplicht van Opdrachtnemer is begrensd tot wijzigingen die binnen zijn scope en verantwoordelijkheid vallen of waarvan hij tijdig op de hoogte is gesteld. Wijzigingen die door Opdrachtgever worden doorgevoerd zonder mededeling aan Opdrachtnemer vallen buiten de actualisatieverplichting van Opdrachtnemer voor zover hij redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn van die wijzigingen. Dit is in overeenstemming met de algemene beginselen van redelijkheid en billijkheid en sluit aan bij de GIBIT 2025-systematiek. De toepassing van artikel 15.4 zal dienovereenkomstig plaatsvinden.
29	GIBIT, Artikel 13.2, pagina 19	Deze bepaling is te strikt. Bijv. optimalisatie van processen is een gerechtvaardigd gebruik van data door Leverancier. Hierna enkele vragen ter verduidelijking: a) Wat verstaat Opdrachtgever onder "afgeleide gegevens" en "op geen enkele wijze te herleiden"? Kunt u voorbeelden geven (bijv. anonymity, differential privacy of concrete pseudonimiseringen/anonimiseringen)? b) Welke doeleinden zijn expliciet toegestaan (bijv. procesoptimalisatie, foutanalyse, performance tuning, modeltraining op geaggregeerde data, beveiligingsanalyses, product kwaliteitsverbetering)? c) Welke minimale waarborgen vereist Opdrachtgever (bijv. anonimiseringsstandaard, bewaartermijn, verbod op koppeling met andere datasets, DPA naleving, audit /rapportagerechten)? d) Inschrijver stelt een alternatieve tekst voor: "Leverancier zal Opdrachtgever data niet voor commerciële doeleinden van derden verwerken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Leverancier is gerechtigd de Algoritmische toepassing en haar interne processen te verbeteren (zoals modellering, training, kwaliteits en performance optimalisatie en foutanalyse) met gebruik van afgeleide, geaggregeerde of geanonimiseerde gegevens, mits deze gegevens niet herleidbaar zijn tot Opdrachtgever of tot identificeerbare personen en dit plaatsvindt in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst en toepasselijke privacywetgeving. Leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van re identificatie en verstrekt Opdrachtgever op verzoek inzicht in het gebruik hiervan."	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen over GIBIT 2025, artikel 13.2, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. Het door Inschrijver voorgestelde alternatieve tekstvoorstel voor artikel 13.2 wordt niet overgenomen; de GIBIT 2025 wordt niet eenzijdig aangepast. Artikel 13.2 bepaalt dat Leverancier gerechtigd is om de algoritmische toepassing te verrijken en zijn processen te optimaliseren met behulp van de Data die van Opdrachtgever afkomstig is, en de van die Data afgeleide gegevens, mits deze verrijking op geen enkele wijze te herleiden is tot Opdrachtgever en – voor zover de Data persoonsgegevens betreffen – dit geschiedt overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst. De Aanbestedende dienst verduidelijkt de toepassing als volgt: a) Onder 'afgeleide gegevens' worden gegevens verstaan die zijn afgeleid uit of gegenereerd op basis van de gegevens van Opdrachtgever. 'Op geen enkele wijze te herleiden' impliceert aantoonbare en robuuste anonimisering zodanig dat re-identificatie redelijkerwijs niet mogelijk is. b) De GIBIT 2025 staat geen gebruik van opdrachtgeversdata voor commerciële doeleinden van derden toe. Gebruik voor interne procesoptimalisatie door Leverancier is uitsluitend toegestaan met aantoonbaar geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens die niet herleidbaar zijn tot Opdrachtgever of identificeerbare personen. De Aanbestedende dienst verstrekt geen nadere limitatieve of technische invulling buiten hetgeen reeds volgt uit de GIBIT 2025, de Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving. De door Inschrijver voorgestelde verruiming voor onder meer modellering, training, kwaliteits- en performance-optimalisatie wordt niet afzonderlijk bevestigd of contractueel uitgebreid.

30	GIBIT, Artikel 13.1, pagina 19	Indien de aangeboden oplossing gebruikmaakt van AI of geautomatiseerde besluitvorming, kan Oprachtgever toelichten welke informatie en documentatie hierover moet worden aangeleverd en op welke manier Oprachtgever de werking van deze systemen moet kunnen controleren?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 13.1, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. Indien Inschrijver in het kader van de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van AI-toepassingen of geautomatiseerde besluitvorming, zijn de bepalingen van artikel 13.1 van de GIBIT 2025 van toepassing. Op grond van de GIBIT 2025 dient Leverancier transparant te zijn over het gebruik van AI en geautomatiseerde besluitvorming en dient de Oprachtgever in staat te zijn de werking van deze systemen te controleren. Indien de Oprachtnemer op grond van de AI Act is aan te merken als een provider van een AI-systeem, dient hij een Gebruiksverklaring (conformiteitsverklaring) aan te leveren. Concrete documentatievereisten en controlemechanismen worden in overleg tussen partijen in de uitvoeringsfase nader uitgewerkt conform de GIBIT 2025 en de toepasselijke wet- en regelgeving. De Aanbestedende dienst verwijst voor de nadere toelichting op de toepassing van artikel 13.1 tevens naar Bijlage 08a (GIBIT-toelichting).
31	GIBIT, Artikel 12.3, pagina 19	Deze bepaling lijkt weinig toe te voegen. Betreft deze clausule een garantieafspraken in het algemeen, of ziet deze clausule puur op de garantie van een product of dienst?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 12.3, als volgt. Artikel 12.3 van de GIBIT 2025 betreft een garantiebepaling die ziet op de garantie door Leverancier ten aanzien van de door hem te leveren producten of diensten, in de meest brede zin. De bepaling is niet beperkt tot een productgarantie in de traditionele zin, maar omvat garanties over de eigenschappen en de werking van de te leveren producten en diensten zoals omschreven in de Overeenkomst. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing en wordt niet aangepast. De strekking van artikel 12.3 is dat Leverancier instaat voor de overeengekomen eigenschappen en functionaliteiten van zijn leveringen.
32	GIBIT, Artikel 11.11, pagina 17	"Bij een opzegging is het bepaalde in artikel 27.6, aanhef en onder (i) van overeenkomstige toepassing." Op welke momenten is deze clausule relevant volgens de aanbestedende dienst? Heeft deze clausule een relatie tot de prijsindexatie of staat het er los van? De behoefte van de klant kan volgens Leverancier wel redelijk zijn, maar behoeft ietwat meer toelichting. Zeker omdat er ook de mogelijkheid wordt voorbehouden tot beëindiging.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 11.11, als volgt. Artikel 11.11 van de GIBIT 2025 regelt een specifieke situatie in het kader van prijsindexatie en de opzeggingsbevoegdheid die daarmee verband houdt: indien de indexering leidt tot een verhoging die voor Oprachtgever niet aanvaardbaar is, biedt de GIBIT 2025 een procedure waarbij Oprachtgever de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen. De verwijzing naar artikel 27.6 sub (i) betreft de toepasselijke opzeggingsprocedure in dat geval. De clausule staat derhalve in direct verband met de prijsindexatieregeling: zij biedt Oprachtgever een uitweg indien indexering leidt tot onaanvaardbare kostenstijging. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing en wordt niet aangepast.
33	GIBIT, Artikel 11.9, pagina 18	Als gevolg van chiptekorten in de markt zijn fabrikanten niet meer in staat nettoprijzen langdurig gestand te doen. Op dit moment geven fabrikanten aan, prijzen maximaal één maand gestand te willen doen. Bij aanbestedingen kan dit een groot risico vormen voor opdrachtnemer. Heeft opdrachtgever begrip voor deze situatie en is opdrachtgever bereid de voorgestelde systematiek te volgen? Zo nee, hoe dient opdrachtnemer anders met dit risico om te gaan?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst merkt op dat de onderhavige opdracht ziet op het leveren van managed ICT-dienstverlening en niet op het afzonderlijk leveren van hardware op basis van dagprijzen of kortlopende prijsstellingen. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De Aanbestedende dienst heeft begrip voor de marktsituatie met betrekking tot chiptekorten en de beperkte mogelijkheden om nettoprijzen langdurig gestand te doen. Artikel 11.9 van de GIBIT 2025 regelt de prijsstabiliteit en de mogelijkheden voor prijsaanpassing. De GIBIT 2025 wordt niet eenzijdig aangepast. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te houden met dit risico en dit te verdisconteren in hun prijsstelling, dan wel een transparante en marktconforme risicoreservering op te nemen. De Aanbestedende dienst verwijst voorts naar de indexeringsregeling in de Overeenkomst (artikel 16) en in Bijlage 04 (DFA, §7), die een jaarlijkse aanpassing op basis van de CBS CPI-index voorzien. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij in hun prijsstelling rekening houden met gebruikelijke marktontwikkelingen en prijsrisico's, waaronder eventuele fluctuaties in de beschikbaarheid en prijs van hardwarecomponenten. Voor zover in het kader van lifecyclemanagement of projecten sprake is van vervanging of levering van hardware, geldt dat deze plaatsvindt binnen de kaders van de aanbestedingsdocumenten en de overeengekomen prijs- en verrekeningssystematiek. De Aanbestedende dienst voorziet geen afwijkende systematiek specifiek voor prijsfluctuaties als gevolg van marktomstandigheden.
34	GIBIT, Artikel 11.8, pagina 17	Naast deze indexering ziet Inschrijver ook graag de mogelijkheid om andere onvoorziene kostenverhogende factoren te kunnen doorbelasten, zoals aankooprijzen, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen en verhoging van het prijsindexcijfer van het CBS (lees: Consumentenprijsindex). Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over artikel 11.8 als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. Het verzoek van Inschrijver om aanvullende onvoorziene kostenverhogende factoren, zoals aankooprijzen, valutakoersen, invoerrechten, verzekeringstarieven, vrachttarieven, overige heffingen of belastingen, separaat te kunnen doorbelasten buiten de overeengekomen indexeringssystematiek, wordt niet gehonoreerd. De Aanbestedende dienst bevestigt dat voor de overeenkomst de CBS Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens, als leidende index wordt gehanteerd, conform artikel 16 van de Overeenkomst en §7 van de DFA (Bijlage 04). Inschrijvers dienen overige prijs- en marktrisico's te verdisconteren in hun inschrijving. Een aanvullende prijsaanpassingsmogelijkheid buiten de overeengekomen indexeringssystematiek is niet voorzien.
35	GIBIT, Artikel 10.15, pagina 16	Het komt regelmatig voor dat een Oprachtgever updates van een omgeving niet toestaat vanwege compatibiliteitsproblemen met andere elementen (buiten scope van Leverancier). Graag opnemen dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Leverancier wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Oprachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 10.15, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De Aanbestedende dienst bevestigt dat achterstand in versieniveaus niet aan Leverancier wordt toegerekend, voor zover deze aantoonbaar het gevolg is van een expliciete en gedocumenteerde beslissing van Oprachtgever om een update niet door te voeren, bijvoorbeeld vanwege compatibiliteitsproblemen met componenten buiten de scope van Leverancier. Daarbij geldt dat van Leverancier wordt verwacht dat hij Oprachtgever tijdig en aantoonbaar informeert en adviseert over de noodzaak van updates en de risico's van het niet doorvoeren daarvan. Leverancier legt dergelijke situaties en besluitvorming schriftelijk vast. De GIBIT 2025 wordt op dit punt ongewijzigd toegepast.

36	GIBIT, Artikel 10.14, sub iv, pagina 16	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 10.14, sub iv, als volgt. De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 35 en bevestigt dat achterstand in versieniveaus niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend, voor zover deze aantoonbaar het gevolg is van een expliciete en gedocumenteerde beslissing van Opdrachtgever om een update niet door te voeren. Daarbij geldt dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij Opdrachtgever tijdig en aantoonbaar informeert en adviseert over de noodzaak van updates en de risico's van het niet doorvoeren daarvan. Opdrachtnemer legt dergelijke situaties en besluitvorming schriftelijk vast. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing en wordt niet aangepast.
37	GIBIT, Artikel 10.9, pagina 15	Conform het algemene rechtsbeginsel 'wie beweert, moet bewijzen': de partij die toerekening van een gebrek stelt, draagt de bewijslast. Indien de aanbestedende dienst een storing of gebrek ontdekt, dan dient de aanbestedende dienst te bewijzen waarom een dergelijke storing of gebrek aan Leverancier toe te rekenen valt. In het kader van de Acceptatieprocedure ligt het ook meer voor de hand dat de aanbestedende dienst aantoont wat het gebrek is en dat dit gebrek aan Leverancier valt toe te rekenen. Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 10.9, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De GIBIT 2025 hanteert een eigen systematiek ten aanzien van de bewijslastverdeling bij gebreken en storingen, waarbij Opdrachtnemer in beginsel gehouden is te onderbouwen dat een gebrek niet aan hem toerekenbaar is indien hij de aansprakelijkheid daarvoor betwist. Het verzoek van Inschrijver om de bewijslast volledig bij Opdrachtgever te leggen wordt niet overgenomen; de GIBIT 2025 wordt niet eenzijdig aangepast. De bewijslastverdeling conform de GIBIT 2025-systematiek wordt ongewijzigd gehanteerd.
38	GIBIT, Artikel 10.1, pagina 14	In dit artikel start onderhoud pas na acceptatie. Voor een goede implementatie is het noodzakelijk dat onderhoud en support al beschikbaar zijn tijdens de implementatiefase. Kan Opdrachtgever bevestigen dat onderhoud ingaat vanaf levering of installatie van de producten?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 10.1, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. Artikel 10.1 van de GIBIT 2025 koppelt het ingaan van de onderhoudsverplichtingen aan de acceptatie van de producten of diensten. De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat voor de onderhavige opdracht – beheerde ICT-dienstverlening in een run-context – de start van de reguliere dienstverlening (inclusief onderhoud en support) plaatsvindt bij aanvang van de Overeenkomst, conform de overeengekomen takeover en acceptatieafspraken. De acceptatieprocedure is in het PvE en de Overeenkomst uitgewerkt. Tijdens de takeoverfase zijn onderhoud en support reeds beschikbaar conform de overeengekomen dienstverleningsafspraken. De GIBIT 2025 wordt op dit punt ongewijzigd toegepast.
39	GIBIT, Artikel 9.8, pagina 14	Inschrijver wil graag duidelijkheid over waar de aanbestedende dienst precies op toetst bij de Acceptatieprocedure. Gaat het hier tevens om waarneembare schade? Het begrip "Gebrek" laat zien dat het met name gaat om het gebruik van de producten. Echter, het is Inschrijver niet geheel duidelijk of de Acceptatieprocedure ook ziet op waarneembare c.q. cosmetische schade. Graag concrete acceptatiecriteria.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 9.8, als volgt. Artikel 9.8 van de GIBIT 2025 definieert het begrip 'Gebrek' in het kader van de Acceptatieprocedure. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De acceptatiecriteria voor de onderhavige opdracht zijn primair gericht op functionele en operationele gebreken – dat wil zeggen afwijkingen van de overeengekomen functionaliteit, beschikbaarheid of serviceniveaus. De GIBIT 2025-definitie van 'Gebrek' omvat gebreken die de functionaliteit of het gebruik van de producten of diensten belemmeren. Cosmetische schade die geen invloed heeft op de functionaliteit of het gebruik valt in beginsel niet onder de GIBIT 2025-definitie van een Gebrek voor de Acceptatieprocedure. Concrete acceptatiecriteria worden in de uitvoeringsfase nader uitgewerkt conform het PvE en de Overeenkomst.
40	GIBIT, Artikel 9.4, pagina 13	"Het behoort het tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen." Kunt u toelichten waarom volgens de Aanbestedende Dienst de Implementatie- en Acceptatieprocedure door de Leverancier moet worden bewaakt? Inschrijver is van oordeel dat deze verplichting onlogisch lijkt, omdat bewaking van de acceptatieprocedure doorgaans tot het toezicht van de Opdrachtgever behoort.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 9.4, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. Artikel 9.4 van de GIBIT 2025 legt Leverancier een zorgplicht op om de termijnen en voortgang van de implementatie en acceptatieprocedure te bewaken. Deze verplichting is niet onlogisch: Leverancier is in de praktijk de partij die het meeste zicht heeft op de voortgang van de implementatie en de resterende werkzaamheden. De zorgplicht omvat het tijdig signaleren van vertragingen en risico's en het aanmanen van Opdrachtgever indien diens medewerking vereist is. Dit onverlet dat Opdrachtgever zijn eigen verantwoordelijkheid behoudt voor het tijdig verlenen van medewerking. De GIBIT 2025 wordt op dit punt ongewijzigd toegepast.
41	GIBIT, Artikel 7.1, pagina 11	Artikel 7 van de GIBIT 2025 vraagt om transparantie over afhankelijkheden van derden. Veel software maakt gebruik van bestaande softwareonderdelen van andere leveranciers of van open-source software (software die vrij beschikbaar is). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij zich hiervan bewust is?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 7.1, als volgt. De Aanbestedende dienst bevestigt dat zij zich bewust is van het feit dat software doorgaans gebruik maakt van softwarecomponenten van derden en/of open-source software. Artikel 7.1 van de GIBIT 2025 vereist transparantie van Leverancier over dergelijke afhankelijkheden, zodat Opdrachtgever een adequaat inzicht heeft in de risico's die verband houden met licenties, onderhoud en continuïteit van de gebruikte softwarecomponenten. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De Aanbestedende dienst past artikel 7.1 ongewijzigd toe.
42	GIBIT, Artikel 4.2, pagina 9	Kan Opdrachtgever bevestigen dat overschrijding van de implementatie-einddatum niet aan Leverancier kan worden toegerekend indien deze vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt door afhankelijkheden van Opdrachtgever of derden? Volgens inschrijver voorkomt dit discussies bij ontbrekende input, late besluitvorming en integraties met andere systemen.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 4.2, als volgt. De Aanbestedende dienst bevestigt dat overschrijding van de implementatie-einddatum niet aan Leverancier toerekenbaar is indien en voor zover de vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt door afhankelijkheden van Opdrachtgever of derden waarvoor Leverancier geen verantwoordelijkheid draagt. Dit is in overeenstemming met de GIBIT 2025-systematiek en de algemene beginselen van toerekenbaarheid. Opdrachtnemer dient een dergelijke situatie schriftelijk te documenteren, Opdrachtgever tijdig te informeren en de vertraging direct te melden conform de GIBIT 2025. De GIBIT 2025 wordt op dit punt ongewijzigd toegepast.
43	GIBIT, Artikel 1.3, pagina 4	In de praktijk blijkt dat bewijs van aflevering door Opdrachtgever niet altijd wordt afgegeven. Standpunt dat Inschrijver inneemt is dat aflevering niet louter bestaat wanneer een bewijs van aflevering is afgegeven. Is de aanbestedende dienst het daarmee eens? Of kan de aanbestedende dienst met zekerheid aan Inschrijver bevestigen dat na levering opdrachtnemer een bewijs van ontvangst ontvangt?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 1.3, als volgt. Artikel 1.3 van de GIBIT 2025 regelt het bewijs van aflevering. De Aanbestedende dienst bevestigt dat het begrip 'aflevering' conform de GIBIT 2025-systematiek niet uitsluitend is beperkt tot het moment waarop een bewijs van aflevering wordt afgegeven. Aflevering vindt in beginsel plaats op het moment dat de producten of diensten door Leverancier ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever op de overeengekomen wijze, ongeacht of een formeel ontvangstbewijs wordt getekend. De Aanbestedende dienst zal zorg dragen voor een werkbare procedure waarbij, voor zover praktisch mogelijk, een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging wordt verstrekt. De GIBIT 2025 wordt op dit punt ongewijzigd toegepast.

44	GIBIT, Artikel 1.2, pagina 4	Hoe wordt de beoordeling van de Acceptatieprocedure voor deze opdracht gemaakt? Dit om de mate van subjectiviteit uit te sluiten.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 1.2, als volgt. De Acceptatieprocedure voor de onderhavige opdracht is uitgewerkt in het PvE (Bijlage 11) en de Overeenkomst. Acceptatie van deliverables vindt plaats op basis van de in het PvE opgenomen minimale inhoudsvereisten per deliverable. Opdrachtgever accepteert een deliverable tenzij binnen 10 werkdagen na oplevering schriftelijk en gemotiveerd tekortkomingen worden gemeld op basis van de objectieve minimale inhoudsvereisten. Subjectiviteit wordt geminimaliseerd doordat de acceptatiecriteria zijn gekoppeld aan de in het PvE per deliverable gespecificeerde minimale inhoud en de overeengekomen KPI-normen. De beoordeling vindt daarmee plaats op objectieve, contractueel vastgelegde gronden. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing.
45	Bijlage 5 - Overeenkomst, Prestatieverplichtingen / Tekortkoming, aansluiting op art. 9 en 10 (SLA/KPI), pagina 9-11	Kunt u bevestigen dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de zin van de Overeenkomst uitsluitend indien objectief kan worden vastgesteld dat wordt afgeweken van contractueel vastgelegde verplichtingen (waaronder KPI-normen, minimale eisen en expliciete afspraken uit Bijlage 12), en niet op basis van een subjectieve beoordeling van doelrealisatie of ervaren dienstverlening?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat een toerekenbare tekortkoming in de zin van de Overeenkomst wordt vastgesteld op basis van objectief meetbare en contractueel vastgelegde verplichtingen, waaronder KPI-normen, minimumeisen uit het PvE (Bijlage 11) en overige expliciete afspraken uit de Overeenkomst en Bijlage 12. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat een subjectieve beoordeling van doelrealisatie of ervaren dienstverlening op zichzelf geen zelfstandige grondslag vormt voor het vaststellen van een toerekenbare tekortkoming. Indien KPI's groen scoren terwijl de feitelijke situatie anders wordt ervaren, geldt dit als signaal voor herijking van de KPI-set en niet als directe grond voor sancties. Sancties en escalatie blijven gekoppeld aan objectief vastgestelde contractuele tekortkomingen conform de Overeenkomst en de overeengekomen escalatiestructuur.
46	Bijlage 12a - Doelen, KPI's en SLA-structuur, T1 KPI's, pagina 5	Restorettest 1x per jaar is verplicht. Kunt u bevestigen dat de jaarlijkse restorettest een controle- en verificatiemaatregel betreft en geen garantie inhoudt dat in alle denkbare scenario's volledig herstel mogelijk is zonder aanvullende maatregelen buiten reguliere beheeractiviteiten?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de jaarlijkse restorettest (1x per jaar) als bedoeld in Bijlage 12a een verificatie- en controlemaatregel is. De restorettest strekt ertoe te controleren of het herstelproces werkt conform de overeengekomen werkwijze en documentatie. De restorettest houdt geen absolute garantie in dat in alle denkbare scenario's volledig herstel mogelijk is zonder aanvullende maatregelen buiten de reguliere beheeractiviteiten. Herstelscenario's die de reguliere scope overschrijden en waarvoor aanvullende maatregelen vereist zijn, vallen buiten het kader van deze standaard KPI-maatregel.
47	Bijlage 12a - Doelen, KPI's en SLA-structuur, Hoofdstuk 3, pagina 3	Werkuren en klokuren lopen door elkaar (P1 vs P2-P4). Kunt u bevestigen dat voor P2-P4 KPI's uitsluitend de uren binnen het overeengekomen servicevenster gelden als werkuren, en dat buiten dit venster geen doorlooptijden meetellen behoudens expliciet anders benoemde piketafspraken?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de meting van doorlooptijden voor P2-P4-incidenten: Voor P1-incidenten geldt een meting op klokuren (24/7). Voor P2-P4-incidenten geldt dat de doorlooptijden worden gemeten in werkuren binnen het overeengekomen servicevenster, tenzij in de KPI-tabellen (Bijlage 12a) voor een specifieke KPI uitdrukkelijk anders is bepaald of tenzij partijen in de uitvoeringsfase expliciet piketafspraken hebben gemaakt die ook buiten het servicevenster van toepassing zijn. Buiten het servicevenster meetellen van doorlooptijden voor P2-P4-meldingen vindt derhalve niet plaats, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen. De definitie van het servicevenster is opgenomen in Bijlage 12a.
48	Bijlage 12a - Doelen, KPI's en SLA-structuur, Hoofdstuk 1, pagina 1, doorlopend	Meerdere KPI's vereisen expliciet ketenregie. Kunt u bevestigen dat KPI's waarbij prestaties mede afhankelijk zijn van derden, worden beoordeeld op de aantoonbare regie- en escalatie-inspanningen van Opdrachtnemer, en niet uitsluitend op het eindresultaat dat buiten diens directe beïnvloedingssfeer ligt?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat voor KPI's waarbij de prestatie mede afhankelijk is van derden buiten de directe beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer, de beoordeling plaatsvindt in het licht van de regierol van Opdrachtnemer, waaronder coördinatie, opvolging, afstemming, communicatie en tijdige escalatie. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat Opdrachtnemer niet zonder meer verantwoordelijk is voor een eindresultaat dat buiten zijn directe beïnvloedingssfeer ligt, mits hij aantoonbaar de vereiste regie- en escalatiestappen heeft genomen. Dit laat onverlet dat van Opdrachtnemer binnen de overeengekomen scope een resultaatgerichte invulling van de ketenregie wordt verwacht.
49	Bijlage 12a - Doelen, KPI's en SLA-structuur, Hoofdstuk 2, pagina 2	Leveranciers vullen bij inschrijving normen in die contractueel vastliggen voor de gehele looptijd. Kunt u bevestigen dat bij leveranciersnormen: - Herijking of aanpassing van KPI's gedurende de looptijd niet leidt tot een zwaardere norm dan bij inschrijving is vastgelegd, en - Wijziging van de KPI-samenstelling niet kan leiden tot feitelijke normverzwaring zonder expliciete instemming van Opdrachtnemer?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat herijking of aanpassing van KPI's gedurende de looptijd niet leidt tot een zwaardere norm voor Opdrachtnemer dan de norm waarop bij inschrijving is geoffereerd, tenzij partijen daarover uitdrukkelijk anders overeenkomen. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat wijziging van de KPI-samenstelling niet kan leiden tot feitelijke normverzwaring zonder instemming van beide partijen. Wijzigingen vinden plaats via de overeengekomen governance-cadans conform Bijlage 12a.
50	Bijlage 12a - Doelen, KPI's en SLA-structuur, Hoofdstuk 1, pagina 1	In de inleiding wordt expliciet gesteld dat KPI's groen kunnen zijn terwijl het doel "in de praktijk anders aanvoelt". Kunt u bevestigen dat het behalen van de overeengekomen KPI-normen leidend is voor de beoordeling van contractuele nakoming, en dat een subjectieve beoordeling van doelrealisatie op zichzelf geen zelfstandige grond vormt voor sancties of beëindiging buiten de in de overeenkomst vastgelegde escalatiestappen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het behalen van de overeengekomen KPI-normen leidend is voor de beoordeling van contractuele nakoming. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat indien KPI's groen scoren terwijl de feitelijke situatie anders wordt ervaren, dit geldt als signaal voor herijking van de KPI-set en niet als directe grond voor het vaststellen van een contractuele tekortkoming. Een subjectieve beoordeling van doelrealisatie vormt daarom op zichzelf geen zelfstandige grond voor het toepassen van contractuele gevolgen of beëindiging buiten de in de Overeenkomst en het PvE vastgelegde escalatiestappen of escalatieladder.
51	Bijlage 13, Kwaliteitsgrenzen & SWC, Deel 2 - SWC, nr. 44 e.v., pagina 4	Firewall-regels aanpassen is SWC zolang geen nieuwe services of segmenten worden geïntroduceerd. Kunt u bevestigen dat wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege security-maatregelen of gewijzigde dreigingsbeelden, maar plaatsvinden binnen bestaande segmentatie en architectuur, als Standaard Wijziging kunnen worden uitgevoerd?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van firewallwijzigingen en de SWC: Wijzigingen aan firewallregels die noodzakelijk zijn vanwege beveiligingsmaatregelen of gewijzigde dreigingsbeelden, maar plaatsvinden binnen bestaande segmentatie en architectuur (geen introductie van nieuwe services of netwerksegmenten), kunnen als Standaard Wijziging (SWC) worden uitgevoerd, mits zij voldoen aan de in de SWC opgenomen randvoorwaarden en zijn opgenomen in de Standaard Wijzigingen Catalogus. De SWC wordt in de startfase (week 6-10) aangevuld op basis van de aangetroffen situatie conform Bijlage 13. Voor firewallwijzigingen die een nieuwe segmentatie, nieuwe architectuurcomponenten of een verhoogd risicoprofiel introduceren, geldt de kwalificatie als Niet-standaard Wijziging of Project.

52	Bijlage 13, Kwalificatiegrenzen & SWC, Hoofdstuk 2, pagina 1	Bij twijfel moet Opdrachtnemer min. 5 werkdagen vooraf voorleggen. Kunt u bevestigen dat bij verschil van inzicht over de kwalificatie van werkzaamheden uitvoering pas plaatsvindt na expliciete besluitvorming van de contractmanager, en dat Opdrachtnemer niet gehouden is werkzaamheden uit te voeren zolang hierover geen helder besluit is genomen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat bij verschil van inzicht over de kwalificatie van werkzaamheden als Beheer (all-in), Standaard Wijziging, Niet-standaard Wijziging of Project, Opdrachtnemer dit conform Bijlage 13 tijdig voorlegt aan de contractmanager van Opdrachtgever. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat, voor zover de urgentie dit toelaat, uitvoering pas plaatsvindt nadat hierover een expliciet kwalificatiebesluit is genomen. Opdrachtnemer is in dat geval niet gehouden werkzaamheden uit te voeren zolang hierover geen helder besluit is genomen. In urgente situaties op het gebied van continuïteit of beveiliging geldt de daarvoor overeengekomen urgentieprocedure.
53	Bijlage 13, Kwalificatiegrenzen & SWC, 1 Doel en werking / 5 Beheer van de SWC, pagina 1 en 5	De SWC is een minimale set en moet in week 6-10 worden aangevuld; uitbreiding met bij gunning als Niet-standaard Wijziging geoffreerde werkzaamheden is niet toegestaan zonder prijscompensatie. Kunt u bevestigen dat het aanvullen van de SWC in de startfase uitsluitend ziet op het formaliseren van reeds binnen scope vallende, routinematige werkzaamheden, en niet kan leiden tot een de-facto uitbreiding van de Beheervergoeding zonder expliciete prijsafpraak?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het aanvullen van de SWC in de startfase uitsluitend ziet op het formaliseren van reeds binnen de overeengekomen scope vallende, routinematige werkzaamheden die op basis van de aangetroffen situatie als Beheer (all-in) of Standaard Wijziging kwalificeren. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat dit niet kan leiden tot de-facto uitbreiding van de Beheervergoeding zonder expliciete prijsafpraak.
54	Bijlage 13, Kwalificatiegrenzen & SWC, Hoofdstuk 2, pagina 1	Beheer (all-in) omvat "standaard LCM (patches, updates, 1-op-1 vervangingen)". Kunt u bevestigen dat standaard LCM binnen Beheer (all-in) ook omvat: - Reguliere vervanging van hardware of software binnen bestaande configuraties, en - Vervanging die noodzakelijk is door end-of-support of security-vereisten, zolang de bestaande architectuur en functionaliteit behouden blijven?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van standaard LCM binnen Beheer (all-in): Standaard LCM omvat reguliere vervangingen van hardware of software binnen bestaande configuraties, inclusief vervangingen die noodzakelijk zijn door end-of-support of beveiligingsvereisten, mits de bestaande architectuur en functionaliteit behouden blijven en de vervanging geen projectmatige sturing vereist. Dit is in overeenstemming met de definitie in Bijlage 13. De beheerspanning bij vervanging van hardware - ongeacht of deze voortkomt uit planmatig levenscyclusbeheer of uit incidentafhandeling - valt binnen de reguliere beheervergoeding. Hieronder vallen in ieder geval: diagnose, coördinatie met leverancier en betrokken partijen, configuratie, assetregistratie, inbeheername en retourlogistiek. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. Vervangingen die vanwege omvang (richtlijn >16 uur), complexiteit of risicoprofiel projectmatige sturing vereisen, kwalificeren als Projectmatig LCM en worden afzonderlijk opgedragen conform Bijlage 13.
55	Bijlage 13, Kwalificatiegrenzen & SWC, Hoofdstuk 2, pagina 1-2	In Deel 1 wordt vermeld dat de richtlijnen indicatief zijn en dat bij twijfel vooraf afstemming plaatsvindt. Kunt u bevestigen dat bij de kwalificatie van een wijziging (Beheer / SWC / Niet-standaard / Project) de aard en complexiteit van de wijziging leidend zijn, en dat een overschrijding van de genoemde richtlijnen op zichzelf niet automatisch leidt tot herkwalificatie?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de kwalificatie van wijzigingen en de werking van richtlijnen: Bij de kwalificatie van werkzaamheden als Beheer (all-in), Standaard Wijziging (SWC), Niet-standaard Wijziging of Project zijn de aard en complexiteit van de wijziging leidend, conform Bijlage 13 (Deel 1). De richtlijnen (indicatieve uren grenzen) zijn indicatief en dienen als hulpmiddel bij de kwalificatie. Een overschrijding van de genoemde richtlijnen leidt niet automatisch tot herkwalificatie indien de aard en complexiteit van de wijziging overigens ongewijzigd zijn. Bij twijfel legt Opdrachtnemer de kwalificatie tijdig voor aan de contractmanager conform de in Bijlage 13 beschreven procedure.
56	Bijlage 9, Beschrijving huidige ICT-omgeving, Hoofdstuk 3, pagina 4-5	Kunt u bevestigen dat het beheer van de huidige hybride AD-Entra-inrichting onderdeel is van het overeengekomen beheer, en dat een verdere vereenvoudiging of volledige cloud-only transitie uitsluitend plaatsvindt na expliciete besluitvorming?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de hybride Active Directory/Entra ID-inrichting. Het beheer van de Entra ID-omgeving (cloudidentiteit) maakt onderdeel uit van de overeengekomen beheerscope van Opdrachtnemer. De on-premise Active Directory-omgeving is in de huidige situatie gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier en wordt door deze leverancier beheerd voor zover dit noodzakelijk is voor de resterende legacy- en hybride functies (zie Bijlage 09 §3 en §6.2). Het technisch beheer van de on-premise Active Directory wordt niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Het uitgangspunt van de Aanbestedende dienst is dat de rol van de on-premise Active Directory bij contractstart zeer beperkt is. Opdrachtnemer is conform de overeengekomen SPOC-rol verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming ten aanzien van de hybride identiteitsvoorziening, waaronder de synchronisatie tussen on-premise AD en Entra ID, voor zover deze synchronisatie nog actief is. Een verdere vereenvoudiging of volledige cloud-only transitie valt buiten het reguliere Beheer (all-in) en kan uitsluitend plaatsvinden na expliciete besluitvorming door Opdrachtgever, waarna de uitvoering als Project wordt opgedragen.
57	Bijlage 9, Beschrijving huidige ICT-omgeving, §5.3 en §6.2, pagina 6 en 10	In Bijlage 09 worden enkele beoogde transitieën genoemd (zoals telefonie Q2 2026, Poolmanager en PaperCut Q3 2026, Vsmart tot circa eind 2027). Kunt u bevestigen dat deze tijdslijnen richtinggevend en informatief zijn en geen resultaatsverplichting of harde planning voor Opdrachtnemer vormen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de in §5.3 en §6.2 van Bijlage 09 beschreven tijdslijnen voor beoogde transitieën (zoals de telefonie-transitie in Q2 2026, Poolmanager en PaperCut in Q3 2026 en Vsmart tot circa eind 2027) richtinggevend en informatief van aard zijn. Deze tijdslijnen vormen geen resultaatsverplichting of harde planning voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het al dan niet realiseren van deze transitieën, tenzij de uitvoering ervan expliciet als onderdeel van de scope is opgenomen en afzonderlijk is opgedragen als Project.

58	Bijlage 9, Beschrijving huidige ICT-omgeving, Hoofdstuk 6, §6.2, pagina 10	<p>Kunt u bevestigen dat de in §6.2 beschreven private datacenteromgeving en legacy-componenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Door Opdrachtnemer as-is worden beheerd gedurende hun resterende levensduur, en - Dat migraties, versneld uitsfasen of herontwerp uitsluitend plaatsvinden na separate besluitvorming en, indien van toepassing, als project buiten de reguliere beheerdienstverlening? 	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de private datacenteromgeving en legacy-componenten uit §6.2 van Bijlage 09. De in §6.2 beschreven legacy-componenten (waaronder V-Smart, Poolmanager, Active Directory, PKI, VPN-voorziening en SQL Server) worden in de huidige situatie gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier (ProAct). De private datacenteromgeving — waaronder huisvesting, stroom, koeling en de onderliggende virtualisatie-infrastructuur — valt buiten de scope van de opdracht. Er worden geen fysieke of virtuele servers uit deze omgeving overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Opdrachtnemer is conform de overeengekomen SPOC-rol verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming ten aanzien van legacy-componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, waaronder in ieder geval intake, coördinatie, opvolging, escalatie en terugkoppeling richting Opdrachtgever en de partij die de betreffende componenten host, conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie). Migraties, versneld uitsfasen of herontwerp van legacy-componenten vallen buiten het reguliere Beheer (all-in) en vinden uitsluitend plaats na separate en expliciete besluitvorming door Opdrachtgever, waarna de uitvoering als Project wordt opgedragen. Dit is in overeenstemming met de scopedefinitie in §2.4.1 en §2.4.6 van de leidraad.</p>
59	Bijlage 9, Beschrijving huidige ICT-omgeving, Hoofdstuk 1, 4, 6 (6.2), pagina 3, 5-6, 7-10	<p>In de huidige omgeving zijn diverse voorzieningen door derden beheerd (o.a. publieksdiensten, OT-systemen, camerasystemen, gebouwttoegang en betaalvoorzieningen). Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het functioneel beheer en de lifecycle van deze voorzieningen bij de betreffende derden blijft, en - De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zich beperkt tot netwerk-, ketenafstemming en regie binnen de overeengekomen scope? 	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat de beschrijving van voorzieningen die door derden worden beheerd (zoals publieksdiensten, OT-systemen, camerasystemen, gebouwttoegang en betaalvoorzieningen) in Bijlage 09 als volgt moet worden gelezen: 1. Het functioneel beheer en de lifecycle van deze voorzieningen blijven bij de respectievelijke derden (eigenaren/beheerders). 2. De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer beperkt zich tot netwerkafstemming, ketenafstemming en operationele regie binnen de overeengekomen scope, met name voor zover raakvlakken bestaan met de binnen scope vallende ICT-omgeving. Dit is in overeenstemming met §2.6 (Afbakening van de opdracht) van de leidraad en het antwoord op referentie 16.</p>
60	Bijlage 9, Beschrijving huidige ICT-omgeving, 1, Organisatiecontext, pagina 3	<p>Kunt u bevestigen dat afwijkingen tussen de in Bijlage 09 beschreven aantallen gebruikers, devices en locaties en de feitelijke situatie gedurende de looptijd worden verrekend conform het prijzenblad, en niet leiden tot aanvullende verplichtingen buiten de overeengekomen scope?</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende. Bijlage 09 geeft een beschrijving van de huidige ICT-omgeving als informatieve momentopname en referentiekader voor deze aanbesteding. De daarin opgenomen aantallen, afhankelijkheden en beoogde transities zijn bedoeld om Inschrijvers een representatief beeld van de omgeving te geven, maar vormen geen zelfstandige resultaatsverplichting of harde uitvoeringsplanning voor Opdrachtnemer, tenzij dit elders in de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders is bepaald. Afwijkingen tussen de in Bijlage 09 beschreven situatie en de feitelijke situatie bij contractstart of gedurende de looptijd leiden niet automatisch tot aanvullende verplichtingen buiten de overeengekomen scope. Voor zover sprake is van volumewijzigingen in gebruikers, devices, locaties of andere prijsrelevante eenheden, worden deze verrekend conform de variabele tarieven in het prijzenblad (Bijlage 03) en de overeengekomen PxQ-systematiek, op basis van artikel 14.3 van de Overeenkomst. Volumefluctuaties binnen de bandbreedte van 20% per component zijn verdisconteerd in de vaste Beheervergoeding; bij afwijkingen van meer dan 20% vindt verrekening plaats.</p>
61	Bijlage 9, Beschrijving huidige ICT-omgeving, algemeen / inleiding, pagina 1-3	<p>Kunt u bevestigen dat de in Bijlage 09 opgenomen beschrijving van de huidige ICT-omgeving bedoeld is als informatieve momentopname, en dat verschillen tussen deze beschrijving en de feitelijke situatie bij contractstart niet automatisch leiden tot aanvullende verplichtingen voor Opdrachtnemer buiten de overeengekomen scope?</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat de in Bijlage 09 opgenomen beschrijving van de huidige ICT-omgeving bedoeld is als informatieve momentopname op basis van de bij de Aanbestedende dienst beschikbare informatie ten tijde van publicatie. Verschillen tussen deze beschrijving en de feitelijke situatie bij contractstart leiden niet automatisch tot aanvullende verplichtingen voor Opdrachtnemer buiten de overeengekomen scope, mits Opdrachtnemer de feitelijke situatie tijdens de takeoverfase in kaart brengt en de relevante bevindingen documenteert en rapporteert conform de in het PvE opgenomen startfase-deliverables. Voor zover afwijkingen betrekking hebben op volumewijzigingen in prijsrelevante eenheden, worden deze verrekend conform het prijzenblad (Bijlage 03) en artikel 14.3 van de Overeenkomst, met inachtneming van de bandbreedte van 20% per component. Scopewijzigingen dienen te worden overeengekomen conform de daarvoor geldende procedures.</p>
62	Bijlage 10, Architectuurkader, § 2.5 en principe 9, pagina 5-6	<p>Het architectuurkader benoemt jurisdictierisico als beoordelingsaspect bij gegevensgevoelige diensten. Kunt u bevestigen dat dit wordt gebruikt als afwegingscriterium binnen besluitvorming, en niet als een absolute uitsluitingsgrond voor leveranciers buiten de EU, mits passende maatregelen zijn getroffen?</p>	<p>De Aanbestedende dienst verduidelijkt het volgende ten aanzien van het jurisdictierisico als bedoeld in Bijlage 10 (Architectuurkader), §2.5 en principe 9: Jurisdictierisico is opgenomen als een afwegingscriterium binnen de besluitvorming over de inzet van gegevensgevoelige diensten en leveranciers, met name bij cloud- en SaaS-diensten. Het betreft geen absolute uitsluitingsgrond voor leveranciers buiten de EU. Indien passende maatregelen zijn getroffen (zoals standaardcontractbepalingen (SCC's), binding corporate rules, of daarmee gelijkwaardige AVG-transfermechanismen) en de risico's aantoonbaar zijn gemitigeerd, kan de inzet van niet-EU-diensten aan de afwegingscriteria van het Architectuurkader voldoen. De beoordeling vindt plaats op basis van de in Bijlage 10 beschreven principes.</p>
63	Bijlage 10, Architectuurkader, Hoofdstuk 8, §8.3, pagina 13	<p>In §8.3 wordt uitgebreide logging en audit benoemd, ook richting SaaS- en leveranciersdiensten. Kunt u bevestigen dat de in ME-04 bedoelde ontbindingsgrond uitsluitend ziet op het structureel niet realiseren van de overeengekomen KPI-normen?</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat de in ME-04 bedoelde ontbindingsgrond uitsluitend ziet op het structureel niet realiseren van de overeengekomen KPI-normen gedurende vier opeenvolgende kwartalen, conform de in ME-04 beschreven escalatieladder. De bepaling in §8.3 van Bijlage 10 over logging en audit betreft een operationele eis en vormt geen zelfstandige ontbindingsgrond in het kader van ME-04.</p>

64	Bijlage 10, Architectuurkader, §2.4 en §3.3, pagina 5-6	Exit by design wordt beschreven als het kunnen vervangen van componenten of leveranciers zonder fundamenteel herontwerp van het toegangs- en scheidingsmodel. Kunt u bevestigen dat dit: - Een architectuurprincipe betreft ter borging van overdraagbaarheid, en - Geen verplichting inhoudt tot het proactief herontwerpen of vervangen van bestaande oplossingen die functioneel voldoen binnen de overeengekomen scope?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat 'exit by design' als bedoeld in §2.4 en §3.3 van Bijlage 10 een architectuurprincipe betreft ter borging van overdraagbaarheid. Het principe is erop gericht de ICT-omgeving zodanig in te richten dat componenten of leveranciers kunnen worden vervangen zonder fundamenteel herontwerp van het toegangs- en scheidingsmodel. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat 'exit by design' geen verplichting inhoudt tot het proactief herontwerpen of vervangen van bestaande oplossingen die functioneel voldoen binnen de overeengekomen scope. Het Architectuurkader geldt in dit verband als richtinggevend referentiekader voor beheer, wijzigingen en verdere ontwikkeling.
65	Bijlage 10, Architectuurkader, Hoofdstuk 9, §9.2, pagina 14	In §9.2 wordt aangegeven dat tijdelijke afwijkingen zijn toegestaan mits expliciet vastgelegd met mitigatie en herijkmoment. Kunt u bevestigen dat: - Het bestaan van vastgelegde afwijkingen niet wordt aangemerkt als niet-voldoen aan de opdracht, zolang deze bestuurbaar zijn gemaakt en geaccepteerd binnen de governance-structuur, en - Dergelijke afwijkingen onderdeel kunnen zijn van regulier beheer en LCM binnen scope?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van vastgelegde afwijkingen als bedoeld in §9.2 van Bijlage 10: 1. Het bestaan van vastgelegde en geaccepteerde afwijkingen wordt niet aangemerkt als niet-voldoen aan de opdracht, mits deze afwijkingen expliciet zijn vastgelegd in het uitzonderingenregister (D07) met mitigerende maatregelen en een herijkmoment, en zijn geaccepteerd binnen de governance-structuur conform het PvE. 2. Dergelijke afwijkingen kunnen onderdeel zijn van regulier beheer en LCM binnen de overeengekomen scope, voor zover zij vallen binnen de in de Overeenkomst en het PvE beschreven grenzen.
66	Bijlage 11, PvE, Hoofdstuk D - Platformdiensten / IAM, Eis ME-10, pagina 11	ME-10 introduceert een beheerinventaris die "de contractuele scope niet wijzigt". Kunt u bevestigen dat: - Toevoeging van beheerobjecten aan deze inventaris uitsluitend kan plaatsvinden indien deze reeds binnen de overeengekomen scope vallen, en - Nieuwe beheerobjecten die buiten scope vallen uitsluitend via formele scope-wijziging of aparte opdracht kunnen worden toegevoegd?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de beheerinventaris als bedoeld in ME-10 van het PvE: 1. Toevoeging van beheerobjecten aan de beheerinventaris kan uitsluitend plaatsvinden voor objecten die reeds vallen binnen de overeengekomen scope van de Opdracht. 2. Beheerobjecten die buiten de overeengekomen scope vallen kunnen uitsluitend via een formele scopewijziging of een aparte opdracht worden toegevoegd, conform de daarvoor geldende procedures in de Overeenkomst. Dit is in overeenstemming met de bepaling in ME-10 dat de beheerinventaris de contractuele scope niet wijzigt.
67	Bijlage 10, Architectuurkader, Hoofdstuk 1, §1.4, pagina 2	In paragraaf 1.4 wordt het architectuurkader gepositioneerd als referentiekader en niet als uitvoerings- of projectplan, waarbij afwijkingen zijn toegestaan mits vastgelegd. Kunt u bevestigen dat het architectuurkader uitsluitend als referentiekader wordt gehanteerd en daarmee geen zelfstandige minimumeisen of resultaatsverplichtingen introduceert naast het Programma van Eisen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het Architectuurkader (Bijlage 10) uitsluitend als referentiekader wordt gehanteerd en als zodanig is gepositioneerd in §1.4 van Bijlage 10 en §2.5 van de leidraad. Het Architectuurkader introduceert geen zelfstandige minimumeisen of resultaatsverplichtingen naast het Programma van Eisen (Bijlage 11). De bindende minimumeisen voor de uitvoering van de opdracht zijn opgenomen in het PvE (Bijlage 11) en de Overeenkomst. Het Architectuurkader fungeert als richtinggevend referentiekader voor besluitvorming over architectuurkeuzes, afwijkingen en overdraagbaarheid.
68	Bijlage 11, PvE, Hoofdstuk A - Governance, Eis ME-04, pagina 5	In ME-04 is opgenomen dat een bestaande KPI van kracht blijft totdat een wijziging is geaccordeerd. Kunt u bevestigen dat: - Een lopend wijzigingsvoorstel voor een KPI geen invloed heeft op de beoordeling van eerdere rapportageperiodes, en - De herziene KPI pas wordt toegepast vanaf de expliciet overeengekomen ingangsdatum?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van KPI-wijzigingen en beoordelingsperiodes (ME-04): 1. Een lopend wijzigingsvoorstel voor een KPI heeft geen invloed op de beoordeling van eerdere rapportageperiodes. In de periode dat een wijzigingsvoorstel in behandeling is, blijft de bestaande KPI-norm van kracht. 2. Een herziene KPI wordt pas toegepast vanaf de expliciet overeengekomen ingangsdatum, nadat instemming van beide partijen is verkregen via de governance-cadans conform Bijlage 12a. Dit is in overeenstemming met de KPI-systematiek zoals beschreven in Bijlage 12a.
69	Bijlage 11, PvE, Hoofdstuk C - Transitie en startbeheersing, Eis ME-09, pagina 9-10	ME-09 schrijft een generieke change-freeze voor rond de takeover (minimaal 2 weken vóór en 4 weken ná beheer-overname). Kunt u bevestigen dat: - Deze freeze uitsluitend ziet op niet-kritieke en planbare wijzigingen? - Wijzigingen die noodzakelijk zijn voor continuïteit, informatiebeveiliging of wettelijke vereisten conform de uitzonderingsprocedure in D10 mogen worden uitgevoerd?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de change-freeze als bedoeld in ME-09 van het PvE: 1. De change-freeze (minimaal 2 weken vóór en 4 weken ná de feitelijke beheer-overname) ziet primair op planbare, niet-urgente wijzigingen. Het betreft een generieke maatregel om de stabiliteit van de overdracht te borgen. 2. Wijzigingen die noodzakelijk zijn voor continuïteit van de dienstverlening, informatiebeveiliging (beveiligingspatch) of wettelijke vereisten kunnen worden uitgevoerd conform de uitzonderingsprocedure in D10 (DAP-Changeproces) van het PvE. Dergelijke wijzigingen dienen te worden gedocumenteerd, en de contractmanager van Opdrachtgever dient vooraf of onverwijld te worden geïnformeerd.
70	Bijlage 11, PvE, Hoofdstuk B - Incidenten, changes en verbetercycles, Eis ME-07, pagina	ME-07 bepaalt dat Opdrachtnemer binnen scope de operationele regierol voert op coördinatie van changes over ketenpartners. Kunt u bevestigen dat deze regierol: - Ziet op coördinatie, afstemming en voortgangsbewaking, en - Geen resultaatsverplichting inhoudt voor de tijdige of correcte uitvoering van werkzaamheden door derden buiten de directe beïnvloedings sfeer van Opdrachtnemer?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de regierol bij ketenpartners (ME-07): De in ME-07 van het PvE beschreven regierol van Opdrachtnemer bij de coördinatie van changes over ketenpartners ziet op: 1. Coördinatie, afstemming en voortgangsbewaking van changes met betrekking tot ketenpartners. 2. Deze regierol houdt geen resultaatsverplichting in voor de tijdige of correcte uitvoering van werkzaamheden door derden die buiten de directe beïnvloedings sfeer van Opdrachtnemer vallen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aantoonbare regie- en escalatie-inspanningen, niet voor het eindresultaat van de derde partij zelf.
71	Bijlage 11, PvE, Hoofdstuk A - Servicedesk, keten en governance, Eis ME-04, pagina 5	Kunt u bevestigen dat het herijken of aanpassen van een KPI-set, zoals beschreven in D06/D04, niet wordt aangemerkt als een structurele tekortkoming in de zin van ME-04?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het herijken of aanpassen van een KPI-set, zoals beschreven in D06/D04 van het PvE, op zichzelf niet wordt aangemerkt als een structurele tekortkoming in de zin van ME-04. Een KPI-herijking is een regulier onderdeel van het governance-mechanisme en behoort tot de normale dynamiek van de dienstverlening. ME-04 ziet op het structureel niet realiseren van de overeengekomen KPI-normen; het starten van een herijkingprocedure in overleg is geen tekortkoming.
72	Bijlage 11, PvE, Hoofdstuk A - Servicedesk, keten en governance, Eis ME-04, pagina 5	In ME-04 wordt gesteld dat bij "voortdurende structurele tekortkoming gedurende vier opeenvolgende kwartalen" de Opdrachtgever het recht heeft de Overeenkomst te ontbinden. Kunt u bevestigen dat de in ME-04 bedoelde ontbindingsgrond uitsluitend ziet op het structureel niet realiseren van de overeengekomen KPI-normen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de ontbindingsgrond als bedoeld in ME-04 van het PvE - 'voortdurende structurele tekortkoming gedurende vier opeenvolgende kwartalen' - ziet op het structureel niet realiseren van de overeengekomen KPI-normen gedurende die periode. Incidentele tekortkomingen, overmacht of KPI-afwijkingen die aantoonbaar zijn toe te rekenen aan omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, kunnen niet als grondslag dienen voor deze ontbindingsgrond. De ontbindingsgrond is specifiek gericht op structurele en aantoonbare KPI-tekortkomingen.

73	Leidraad, Hoofdstuk 2, § 2.4.7, pagina 18	<p>Exit by design wordt benoemd als doorlopende verplichting.</p> <p>Kunt u bevestigen dat dit een resultaatverplichting op overdraagbaarheid op hoofdlijnen betreft en geen verplichting tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herontwerp van bestaande infrastructuur of - Het vervangen van tooling die functioneert binnen overeengekomen scope en architectuur? 	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat 'exit by design' als bedoeld in §2.4.7 van de leidraad een doorlopende verplichting betreft die is gericht op het bewaken en borgen van overdraagbaarheid op hoofdlijnen. Deze verplichting houdt in: - Het toepassen van open standaarden en exporteerbare formats (conform artikel 13.3 van de Overeenkomst). - Het jaarlijks opleveren van een signaleringsnotitie (D32). Exit by design houdt geen verplichting in tot het herontwerpen van bestaande infrastructuur of het vervangen van tooling die functioneert binnen de overeengekomen scope en architectuur. De verplichting is gericht op het borgen van overdraagbaarheid als principe, niet op actieve vervanging van functionerende onderdelen.</p>
74	Leidraad, Hoofdstuk 4, §4.6/6.4.1, pagina 24 en 31	<p>U geeft aan dat Regie en verbetersturing separaat moeten worden geprijsd (regel 22 prijzenblad). Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stichtingbrede regie- en coördinatiewerkzaamheden zoals beschreven in §2.4.4, en - Dat operationele regie binnen meldingenafhandeling reeds onderdeel is van de reguliere dienstverlening? 	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van regel 22 van het prijzenblad: 1. Regel 22 van het prijzenblad ziet op de afzonderlijk te prijzen regie- en verbeterstuurwerkzaamheden. Dit omvat de stichtingbrede regie- en coördinatiewerkzaamheden zoals beschreven in §2.4.4 van de leidraad, waaronder operationele regie op ketenpartners, proactieve verbetersturing en leveranciersafstemming op strategisch en tactisch niveau. 2. De operationele regie die inherent onderdeel is van de reguliere meldingenafhandeling (operationele intake, routing, terugkoppeling en opvolging van meldingen) is reeds verdisconteerd in de reguliere Beheervergoeding (regels 1-21 van het prijzenblad) en wordt niet afzonderlijk gefactureerd via regel 22. Dit is in overeenstemming met §4.6 van de leidraad en §5 van Bijlage 04 (DFA).</p>
75	Leidraad, Hoofdstuk 2, § 2.7, pagina 20	<p>Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reguliere beheeractiviteiten en LCM-vervangingen zoals gedefinieerd binnen de overeengekomen scope van de Opdracht niet worden aangemerkt als een wezenlijke platformwijziging, en - Tussentijdse (gedeeltelijke) beëindiging uitsluitend aan de orde is indien sprake is van een wijziging die aantoonbaar buiten de overeengekomen scope van Beheer (all-in) en LCM valt, en daarmee niet kwalificeert als uitvoering van de bestaande Opdracht? 	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende: 1. Reguliere beheeractiviteiten en LCM-vervangingen die vallen binnen de overeengekomen scope van de Opdracht (Beheer all-in en standaard LCM) worden niet aangemerkt als een wezenlijke platformwijziging als bedoeld in §2.7 van de leidraad. 2. Het voorbehoud voor tussentijdse (gedeeltelijke) beëindiging als bedoeld in §2.7 van de leidraad is uitsluitend aan de orde indien sprake is van een wezenlijke platformwijziging die buiten de overeengekomen scope van Beheer (all-in) en LCM valt en die als zodanig niet kwalificeert als uitvoering van de bestaande opdracht. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om de opdracht anders te organiseren.</p>
76	Leidraad, Hoofdstuk 2, § 2.4.4, pagina 16	<p>In §2.4.4 wordt gesteld dat in de startsituatie de operationele eindverantwoordelijkheid voor end-to-end dienstverlening niet uitsluitend bij Opdrachtnemer ligt vanwege betrokkenheid van Opdrachtgever en Derden. Kunt u toelichten hoe dit zich verhoudt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De resultaatverplichting van Opdrachtnemer voor operationele regie, en - De beoordeling van meldingen die ketenafhankelijkheden raken maar buiten de directe beïnvloedingsfeer van Opdrachtnemer liggen? 	<p>De Aanbestedende dienst verduidelijkt het volgende ten aanzien van de eindverantwoordelijkheid in de startsituatie (§2.4.4 van de leidraad): In de startsituatie is in de leidraad erkend dat de operationele eindverantwoordelijkheid voor end-to-end dienstverlening niet uitsluitend bij Opdrachtnemer ligt vanwege de betrokkenheid van Opdrachtgever en derden. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer een resultaatverplichting heeft voor de uitvoering van de overeengekomen beheer- en regiediensten binnen zijn scope. Voor meldingen die ketenafhankelijkheden raken, geldt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor tijdige intake, afstemming, escalatie en terugkoppeling. De beoordeling van de prestaties van Opdrachtnemer voor dergelijke meldingen vindt primair plaats op de aantoonbare regie-inspanning, niet uitsluitend op het eindresultaat voor zover dat buiten zijn invloedssfeer ligt. Dit is in overeenstemming met de regierol-definitie in §2.4.3 en §2.4.4 van de leidraad en ME-07 van het PvE.</p>
77	Leidraad, Hoofdstuk 2, § 2.4.6, pagina 17-18	<p>In §2.4.6 wordt onderscheid gemaakt tussen Standaard LCM (onder Beheer all-in) en Projectmatig LCM (als Project, >16 uur of verhoogd risicoprofiel). Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De kwalificatie als project niet uitsluitend wordt bepaald door de aard van de component (bijv. centrale netwerkvervanging), maar altijd afhangt van omvang, complexiteit en risico, en - Dat 1-op-1 vervangingen binnen bestaande architectuur, ook indien bedrijfskritisch, niet automatisch als Project gelden wanneer deze aantoonbaar binnen Standaard LCM uitvoerbaar zijn? 	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de kwalificatie van LCM als standaard versus project (§2.4.6 van de leidraad): 1. De kwalificatie als Project wordt niet uitsluitend bepaald door de aard van de component (bijvoorbeeld 'centrale netwerkvervanging'), maar altijd mede bepaald door omvang, complexiteit en risico van de specifieke vervanging, conform de kwalificatiegrenzen in Bijlage 13. 2. 1-op-1 vervangingen binnen de bestaande architectuur vallen voor wat betreft de beheerinspanning in beginsel onder Standaard LCM, ook indien bedrijfskritisch, mits de vervanging geen projectmatige sturing vereist. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. Indien omvang, complexiteit of risico projectmatige sturing vereisen (richtlijn >16 uur of een verhoogd risicoprofiel), geldt de kwalificatie als Projectmatig LCM conform Bijlage 13.</p>
78	Document: PvE / p.1	<p>Hoe gaat u om met situaties waarin huidige inrichting niet voldoet aan PvE?</p>	<p>De Aanbestedende dienst verduidelijkt hoe wordt omgegaan met situaties waarbij de huidige inrichting van de ICT-omgeving niet voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen (Bijlage 11). Het PvE beschrijft de contractuele eisen (ME) en de bijbehorende deliverables die door de winnende Inschrijver na gunning worden opgeleverd. Inschrijver conformeert zich aan de eisen van het PvE door 'Ja' in te vullen in de kolom 'Akkoord'. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de vereiste situatie conform het PvE binnen de overeengekomen termijnen. Afwijkingen in de bestaande inrichting worden tijdens de takeover en startfase geïnventariseerd en opgenomen in de risicorapportage (D12/D13). De aanpak van geconstateerde tekortkomingen maakt deel uit van de initiële risicorapportage en het verbeterplan in de startfase, conform ME-09. Opdrachtnemer realiseert de gevraagde situatie conform het PvE binnen de overeengekomen termijnen.</p>

79	Document: Concept Overeenkomst/ Overweging E	Geeft u aan in de mate waarin optimalisatie verwacht wordt binnen prijsstelling?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over de mate van verwachte optimalisatie binnen de prijsstelling als volgt. Overweging E van de Overeenkomst beschrijft de ambitie van de Aanbestedende dienst voor een proactieve, verbeterde en meer eenduidig ingerichte ICT-dienstverlening. De prijsstelling dient gebaseerd te zijn op een integrale kostprijs voor de overeengekomen dienstverlening binnen scope. Daarbij geldt dat van Opdrachtnemer binnen de reguliere dienstverlening wel wordt verwacht dat hij proactief signaleert, verbetervoorstellen doet en bijdraagt aan optimalisatie binnen de bestaande scope. Dergelijke optimalisatie maakt onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en wordt niet afzonderlijk vergoed. Verbeteringen of wijzigingen die buiten de reguliere scope vallen of vanwege aard, omvang of impact als Project kwalificeren, worden uitsluitend na afzonderlijke opdrachtverlening uitgevoerd en separaat vergoed conform de Overeenkomst, het prijzenblad en de DFA.
80	Document: Leidraad / §4.11	Welke aannames mogen expliciet gemaakt worden?	De Aanbestedende dienst verwijst naar §4.11 van de leidraad. De daar opgenomen bepalingen zijn van toepassing. Inschrijvers worden uitgenodigd specifieke onduidelijkheden te adresseren via de Nvl.
81	Document: KPI/SLA/ p.1	Specificeer alstublieft nader de stabiliteit versus innovatie KPI set?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de KPI-set op het punt van stabiliteit versus innovatie. Bijlage 12a maakt onderscheid tussen KPI's die primair gericht zijn op stabiliteit en beschikbaarheid (zoals beschikbaarheids-KPI's, respons- en oplostijden, patchniveaus) en KPI's die de proactieve en verbeterende rol van Opdrachtnemer meten (zoals het tijdig signaleren van verbeterpunten, het uitvoeren van periodieke evaluaties en de voortgang van het verbeterregister). De doelen in Bijlage 12a weerspiegelen beide dimensies. Stabiliteit en beschikbaarheid zijn in de KPI-set verankerd als minimale contracteisen; proactieve verbetering en innovatie zijn als KPI's met 'leveranciersnorm' of 'minimumeis + invulling leverancier' opgenomen. Inschrijvers dienen in hun Inschrijving aan te geven hoe zij beide dimensies invullen.
82	Document: KPI/SLA/ p.1	Hoe omgaan met KPI's afhankelijk van derden?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de omgang met KPI's die afhankelijk zijn van prestaties van derden. Voor KPI's waarbij de prestatie mede afhankelijk is van derden buiten de directe beïnvloedings sfeer van Opdrachtnemer, wordt de KPI primair beoordeeld op de aantoonbare regie- en escalatie-inspanningen van Opdrachtnemer (coördinatie, tijdige escalatie, communicatie en opvolging). Dit is in overeenstemming met het antwoord op referentie 48. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het eindresultaat voor zover dit buiten zijn directe beïnvloedings sfeer valt, mits hij de vereiste regie- en escalatiestappen aantoonbaar heeft ondernomen en gedocumenteerd. De definitie van de regierol is opgenomen in §2.4.4 van de leidraad en ME-07 van het PvE.
83	Document: Leidraad / §6.5	Welke KPI's zijn kritisch voor gunning vs uitvoering?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt het onderscheid tussen KPI's die relevant zijn voor de gunning en KPI's die primair gelden in de uitvoeringsfase. In de aanbestedingsfase zijn alle KPI's en minimale eisen in Bijlage 12a relevant: Inschrijvers dienen alle invulbare normen in te vullen in Bijlage 12b en te verklaren dat zij voldoen aan alle minimumeisen in het PvE (Bijlage 11). Voor de gunningsbeslissing (BPKV) zijn de kwaliteitsgunningscriteria (§6.5 van de leidraad) leidend; de ingevulde KPI-normen worden getoetst op voldoen/niet voldoen (minimumeisen), niet afzonderlijk gescoord. In de uitvoeringsfase zijn alle overeengekomen KPI-normen en minimale eisen contractueel bindend en worden periodiek gerapporteerd en beoordeeld conform D06 (SLA-KPI's / Rapportage) en de governance-cadans in D04.
84	Document: KPI/SLA / p.1	Hoe wordt bepaald dat KPI wijziging niet zwaarder is?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt hoe wordt beoordeeld of een KPI-wijziging niet zwaarder is dan de bij inschrijving overeengekomen norm. Een KPI-wijziging wordt als 'niet zwaarder' aangemerkt indien de nieuwe norm gelijk is aan of minder streng is dan de norm waarop Opdrachtnemer bij inschrijving heeft geoffreerd (de contractuele referentienorm uit Bijlage 12b). De beoordeling is in eerste instantie rekenkundig: de nieuwe norm wordt vergeleken met de bij inschrijving aangeboden norm. Indien een voorgestelde wijziging niet alleen de norm maar ook de onderliggende definitie, meetmethode of scope van een KPI betreft, wordt de beoordeling of de wijziging al dan niet zwaarder is in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald binnen de governance-cadans (D04). Indien partijen hierover geen overeenstemming bereiken, blijft de bestaande KPI inclusief definitie ongewijzigd van kracht. Wijzigingen worden vastgelegd in de contractuele documentatie conform het KPI-wijzigingsproces in D04.
85	Document: Leidraad / §2.3	Balans zero disruption vs gefaseerde overgang?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst streeft naar continuïteit van de dienstverlening gedurende de takeover, zoals bedoeld in §2.3 van de leidraad. Dit betekent dat de overdracht plaatsvindt op een beheerste en gefaseerde wijze, waarbij de bestaande dienstverlening wordt voortgezet totdat de beheer verantwoordelijkheid volledig is overgedragen. De gefaseerde overgang is daarmee het middel om risico's te beheersen en de continuïteit van de dienstverlening te borgen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van een transitieplan en voor het borgen van continuïteit gedurende de takeover. De in de leidraad opgenomen maatregelen, zoals de change-freeze (ME-09), dragen bij aan het stabiliseren van de omgeving rondom de beheer-overname. De Aanbestedende dienst merkt daarbij op dat, ondanks een beheerste en gefaseerde aanpak, beperkte verstoringen niet in alle gevallen volledig kunnen worden uitgesloten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze dergelijke risico's actief beheerst en minimaliseert.

86	Document: Marktconsultatie / Vraag 2	Welke informatie is onvolledig voorafgaand aan transitie?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt welke informatie over de huidige ICT-omgeving als onvolledig of nog niet beschikbaar kan worden beschouwd voorafgaand aan de transitie. Bijlage 09 bevat de best beschikbare beschrijving van de huidige ICT-omgeving. De Aanbestedende dienst erkent dat de volledige detailkennis van de huidige inrichting (waaronder CMDB-volledigheid, documentatie van beheerpaden en configuratiedetails) pas volledig beschikbaar zal zijn na de takeover. Inschrijvers mogen dit in hun aanpak meewegen en dienen in de startfase (via de initiële en geactualiseerde risicorapportages, D12 en D13) de feitelijke situatie in kaart te brengen. De Aanbestedende dienst heeft geen aanvullende informatie beschikbaar die thans via de aanbesteding kan worden verstrekt.
87	Document: Leidraad / §2.3	Wat zijn volgens u de grootste risico's in take-over fase?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst verstrekt geen uitputtende risicoanalyse voor de takeoverfase. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij zelfstandig een passende inschatting maken van de risico's die samenhangen met de overname van de dienstverlening en deze adresseren in hun transitieaanpak. Op hoofdlijnen wijst de Aanbestedende dienst op een aantal algemene aandachtspunten die zich bij een takeover kunnen voordoen, waaronder: - de mate, kwaliteit en volledigheid van beschikbare documentatie en beheer informatie; - afhankelijkheden van bestaande leveranciers en ketenpartners; - verschillen tussen de feitelijke inrichting en de beschikbare documentatie; - het beheerst overnemen van de dienstverlening zonder verstoring van de continuïteit. Deze aandachtspunten zijn niet limitatief. De identificatie, prioritering en beheersing van risico's maakt onderdeel uit van de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en wordt verwacht te worden uitgewerkt in het transitieplan (D12) en de initiële risicorapportage.
88	Document: Leidraad / §2.3	Welke medewerking is vanuit en met huidige leverancier is op dit moment geborgd?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst heeft in de bestaande overeenkomst met de huidige leverancier afspraken gemaakt over medewerking bij overdracht. De precieze inhoud van deze medewerking, waaronder kennisoverdracht, documentatie en toegang, maakt onderdeel uit van de contractuele relatie met de huidige leverancier en wordt in het kader van deze aanbesteding niet in detail gepubliceerd. De Aanbestedende dienst zal er zorg voor dragen dat de nieuwe opdrachtnemer de medewerking en overdrachtsondersteuning van de huidige leverancier ontvangt die op grond van de bestaande contractuele afspraken beschikbaar moet worden gesteld. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de feitelijke mate, kwaliteit en bruikbaarheid van de overdracht een residueel risico vormt binnen de takeover. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat dit risico wordt onderkend en verwerkt in de transitieaanpak.
89	Document: Architectuurkader - Paragraaf §1.1	Beschrijf of specificereet u alstublieft de mate van standaardisatie tussen BZK en Cpunt?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De mate van standaardisatie tussen BZK en Cpunt is beschreven in Bijlage 09 en, voor zover relevant als richtinggevend kader, in Bijlage 10. Op hoofdlijnen geldt dat wordt uitgegaan van een gezamenlijke beheercontext met belangrijke gedeelde bouwstenen, waaronder de Microsoft 365-/Entra ID-omgeving, de beheer- en servicedeskfunctie en delen van de netwerkinrichting en beveiligingsaanpak. Tegelijkertijd kent de omgeving ook deelnemersspecifieke elementen, waaronder verschillen in applicatielandschap, voorzieningen en lokale inrichting. De Aanbestedende dienst verstrekt geen aanvullende of uitputtende standaardisatiematrix per deelnemer buiten hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is opgenomen. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij hun aanpak baseren op de beschreven combinatie van gedeelde standaardisatie en deelnemersspecifieke variatie.
90	Document: ICT omgeving/ Geheel	Wat zijn de grootste knelpunten huidige ICT omgeving?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst verstrekt geen uitputtende of subjectieve opsomming van 'knelpunten' in de huidige ICT-omgeving. Voor de beschrijving van de huidige situatie, inclusief bekende aandachtspunten, afhankelijkheden en lopende of voorgenomen ontwikkelingen, verwijst de Aanbestedende dienst naar Bijlage 09 (Beschrijving huidige ICT-omgeving) en de overige aanbestedingsdocumenten. De opdracht gaat uit van een as-is overname van de huidige omgeving. Daarbij wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze in de startfase de feitelijke situatie nader in kaart brengt en op basis daarvan risico's, aandachtspunten en verbeterkansen identificeert en adresseert binnen de overeengekomen dienstverlening en governance. Inschrijvers worden uitgenodigd om in hun inschrijving, onder meer binnen de relevante gunningscriteria, aan te geven hoe zij omgaan met complexiteit, afhankelijkheden en mogelijke verbeteringen in een omgeving zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
91	Document: Architectuurkader / Paragraaf §1	Hoe omgaan met beperkte toegang tot third-party systemen?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de omgang met beperkte toegang tot systemen van derde partijen. Opdrachtnemer zal in de praktijk te maken krijgen met systemen en platformen die door derden worden beheerd en waartoe de toegang door die derde partijen wordt bepaald. Voor systemen die buiten de scope van de opdracht vallen (maar waarmee raakvlakken bestaan), is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor ketenafstemming en escalatie conform zijn regierol (ME-07, §2.4.3 en §2.4.4 van de leidraad). Voor situaties waarbij beperkte toegang de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening belemmert, dient Opdrachtnemer dit te melden aan de contractmanager van Opdrachtgever en te escaleren conform D04 en D03 van het PvE. Opdrachtgever spant zich in om, binnen haar bestaande contractuele relaties met derden, de Opdrachtnemer te ondersteunen bij het verkrijgen van de benodigde toegang tot systemen binnen de scope.

92	Document: ICT omgeving / §1-6	Welke systemen vallen buiten beheer maar binnen afhankelijkheid?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst verstrekt geen uitputtende opsomming van systemen die buiten beheer maar binnen afhankelijkheid vallen. Uitgangspunt is dat systemen en voorzieningen die door derden worden geleverd of beheerd, niet onder het directe beheer van Opdrachtnemer vallen. Voor zover deze systemen raakvlakken hebben met de ICT-dienstverlening, wordt van Opdrachtnemer wel verwacht dat deze invulling geeft aan de overeengekomen SPOC- en ketenregierol, waaronder intake, afstemming, opvolging, escalatie en terugkoppeling. De relevante ketenafhankelijkheden en voorbeelden van dergelijke voorzieningen zijn opgenomen in Bijlage 09. De nadere demarcatie en werkafspraken per voorziening worden in de takeover- en startfase vastgesteld.
93	Document: Architectuurkader / Logging	Welke Eisen stelt aanbestedende dienst aan voor auditability en logging?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de eisen aan auditability en logging op basis van Bijlage 10 (Architectuurkader) en het PvE. De eisen aan logging en auditability zijn opgenomen in §8.3 van Bijlage 10 en het PvE. Op hoofdlijnen gelden de volgende eisen: - Logging van beheeractiviteiten op kritieke systemen, conform de in Bijlage 10 beschreven principes; - Logging van privileged access (beheerrechten), periodieke review en vastlegging in het privileged review log (D07 van het PvE); - Retentie van logs conform de toepasselijke beveiligingsnormen en de AVG; - Inzage in logs voor Opdrachtgever op verzoek, conform artikel 38 van de GIBIT 2025. De concrete uitwerking van loggingsvereisten maakt onderdeel uit van het beheerdossier en wordt nader uitgewerkt in de startfase.
94	Document: Architectuurkader / H7-H8	Verdeling verantwoordelijkheid bij security incidenten?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de verantwoordelijkheidsverdeling bij beveiligingsincidenten. Op basis van §7 en §8 van Bijlage 10, het PvE (D08 en D09) en de Overeenkomst geldt de volgende verdeling: - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de detectie, melding, containment en herstel van beveiligingsincidenten binnen de overeengekomen beheerscope (conform D09 – DAP Security incident); - Opdrachtgever is verantwoordelijk voor bestuurlijke besluitvorming over respons en voor de communicatie naar betrokken partijen (conform de governance-structuur in D04); - Bij beveiligingsincidenten die betrekking hebben op systemen van derden buiten scope is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor tijdige melding en ketencoördinatie. De precieze procedures worden in de startfase uitgewerkt in D09.
95	Document: ICT omgeving / §8.2	Rol opdrachtnemer bij incident response vs SOC/SIEM?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de rol van Opdrachtnemer bij incident response in relatie tot SOC/SIEM-voorzieningen. Uit Bijlage 09 (§8.2) blijkt dat in de huidige situatie geen afzonderlijke, expliciet benoemde SOC/SIEM-dienst als aparte voorziening aanwezig is; de monitoring is primair gekoppeld aan netwerkbeheer, endpointbeheer en operationeel technisch beheer. De rol van Opdrachtnemer bij incident response is primair gericht op: - Operationele afhandeling van incidenten binnen de beheerscope; - Ketencoördinatie en afstemming met relevante partijen; - Tijdige melding aan Opdrachtgever en containment van beveiligingsincidenten. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de directe werking van eventuele toekomstige SOC/SIEM-diensten, tenzij deze als optionele dienst zijn overeengekomen. De exacte taakverdeling en escalatielijnen worden vastgelegd in D09 (DAP Security incident) en D03 (DAP Ketenregie) in de startfase. Zie ook het antwoord op referentie 193.
96	Document: Overeenkomst/ Overweging D / Security	Welke normenkaders zijn leidend bij conflicten?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt welke normenkaders leidend zijn bij conflicten. De Overeenkomst en het PvE zijn leidend. Bij conflicten tussen documenten geldt de in de Overeenkomst vastgelegde rangorde. Op grond van de Overeenkomst gelden de volgende normenkaders: 1. De Overeenkomst (inclusief alle bijlagen) is primair; 2. De GIBIT 2025 is van toepassing als aanvullend kader voor zover niet in de Overeenkomst anders bepaald; 3. Het Architectuurkader (Bijlage 10) fungeert als referentiekader, niet als primaire contractuele norm; 4. Het PvE (Bijlage 11) bevat bindende minimumeisen. Bij conflicten tussen beveiligingsnormen (zoals ISO 27001, BIO, NIS2) geldt dat de meest strikte toepasselijke norm wordt gevolgd, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
97	Document: PvE / Algemeen	Zijn deliverables compliance of stuurmiddelen?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. In de uitvoeringsfase maken de deliverables onderdeel uit van de contractuele afspraken. Zij worden door Opdrachtnemer opgeleverd en onderhouden conform het PvE. De deliverables fungeren primair als stuurmiddelen binnen de uitvoering van de dienstverlening, onder meer ten behoeve van regie, besluitvorming, bijsturing en overdraagbaarheid binnen de governance- en rapportagecyclus. Daarnaast maken zij het mogelijk om de naleving van afspraken inzichtelijk en toetsbaar te maken, onder meer via de overeengekomen acceptatie- en opvolgingsafspraken.
98	Document: PvE / p.2	Hoe omgaan met afhankelijkheden van derden bij deliverables?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de omgang met afhankelijkheden van derden bij het opleveren van deliverables. Indien het tijdig opleveren van een deliverable aantoonbaar afhankelijk is van medewerking van derden (zoals de huidige leverancier, SaaS-aanbieders of derden die systemen buiten scope beheren), dient Opdrachtnemer dit tijdig te melden aan de contractmanager en binnen 5 werkdagen een herstelplan te presenteren met een alternatieve termijn en mitigerende maatregelen, conform de herstelafspraken in het PvE. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden in overleg over een realistische opleverdatum. Afhankelijkheden van derden zijn geen vrijbrief voor niet-levering; Opdrachtnemer dient proactief te escaleren.

99	Document: PvE / p.1	Welke deliverables zijn kritisch in de eerste 3 maanden?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt welke deliverables kritisch zijn in de eerste drie maanden na contractstart. De volgende startfase-deliverables zijn als kritisch aan te merken: - D12 (Plan Transitie/Takeover): vaststellen van het transitieplan; - D01 (DAP-Dienstverlening en servicevensters): operationele basisafspraken; - D02 (DAP-Demarcatie en routing): demarcatiematrix; - D03 (DAP-Ketenregie en escalatie): werkwijze ketenafstemming; - D04 (DAP-Governance en overlegstructuur): overleg- en escalatiestructuur; - Initiële risicorapportage (ME-09, binnen 2 weken na beheer-overname); - Geactualiseerde risicorapportage (ME-09, binnen 8 weken na beheer-overname). Deze deliverables zijn op te leveren conform de termijnen in het PvE (week 6-10 na ingangsdatum Overeenkomst, tenzij per deliverable anders bepaald).
100	Document: PvE / p.1-2	Hoe wordt beoordeeld of deliverables voldoende zijn?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt hoe wordt beoordeeld of deliverables voldoende zijn. Een deliverable wordt geaccepteerd tenzij Opdrachtgever binnen 10 werkdagen na oplevering schriftelijk en gemotiveerd tekortkomingen meldt aan de hand van de minimale inhoudsvereisten van de betreffende deliverable zoals opgenomen in het PvE. De beoordeling vindt plaats op basis van de objectief gedefinieerde minimale inhoud per deliverable (Dxx). Subjectieve beoordeling wordt geminimaliseerd doordat de inhoudsvereisten per deliverable in het PvE zijn gespecificeerd. Indien tekortkomingen worden gemeld, heeft Opdrachtnemer 10 werkdagen om te herstellen. Herhaalde of kritieke tekortkomingen worden geëscaleerd conform het escalatiepad in D04.
101	Document: DFA / Paragraaf §3.4	Voorbeelden van afgekeurde facturen?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt §3.4 van Bijlage 04 (DFA) over afkeur van facturen. Een factuur kan worden afgekeurd (ter correctie geretourneerd) in de volgende situaties: - De factuur is niet opgebouwd conform de in Bijlage 03 opgenomen prijscomponenten en vaste vergoedingen; - De factuur bevat niet-goedgekeurde Niet-standaard Wijzigingen of Projectkosten; - De factuur is onvoldoende gespecificeerd of niet herleidbaar tot de overeengekomen kostenrubrieken; - De factuur bevat nieuwe of anders gedefinieerde componenten die niet vooraf zijn goedgekeurd; - De factuur wijkt af van de overeengekomen verdeelsleutel voor stichtingbrede kosten. Bij een afgekeurde factuur vangt de betalingstermijn pas aan op de datum van ontvangst van de gecorrigeerde factuur. Dit is uitgewerkt in §9 van Bijlage 04 (DFA).
102	Document: DFA / Paragraaf §3/ PxQ	Hoe wordt balans bewaakt tussen vaste en variabele componenten?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De aanbestedingsdocumenten schrijven geen specifiek prijsmodel voor ten aanzien van vaste en variabele componenten. Inschrijvers mogen binnen de kaders van het prijzenblad en de aanbestedingsdocumenten een eigen prijsopbouw hanteren, waaronder een overwegend variabel model of een hybride model. Daarbij geldt dat de gekozen prijsopbouw transparant, consistent en toetsbaar moet zijn en moet aansluiten op de gevraagde prijsregels, referentievolumes en contractuele systematiek. De beoordeling ziet er onder meer op toe dat geen sprake is van strategische of irrealistische verschuiving van kosten tussen prijsregels of componenten. Verrekening tijdens de looptijd vindt uitsluitend plaats conform de Overeenkomst, het prijzenblad en de toepasselijke kwalificatie- en verrekeningsregels.
103	Document: DFA / Paragraaf §2	Wat wordt beschouwd als een wezenlijke wijziging voor prijsaanpassing?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat de term "wezenlijke wijziging" in de Overeenkomst wordt gehanteerd in aanbestedingsrechtelijke zin, zoals bedoeld in artikel 24.3 van de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst bevestigt dat een dergelijke wezenlijke wijziging ziet op een fundamentele wijziging van de Opdracht of Overeenkomst, die op grond van de Aanbestedingswet 2012 uitsluitend kan worden doorgevoerd na een nieuwe aanbestedingsprocedure, en derhalve niet bedoeld is als mechanisme voor prijsaanpassing binnen de lopende overeenkomst. De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat prijsaanpassing uitsluitend plaatsvindt op basis van de in de Overeenkomst en Bijlage 3 (Prijzenblad) vastgelegde systematiek, waaronder: - volumeafwijkingen conform artikel 14.3; - Niet-standaard Wijzigingen en Projecten conform artikel 15; - jaarlijkse indexering conform artikel 16; - en schriftelijk overeengekomen wijzigingen conform artikel 24.1.
104	Document: Leidraad / Paragraaf §4.6	Hoe wordt omgegaan met fluctuaties in volumes binnen all-in model?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de omgang met fluctuaties in volumes binnen het all-in model. Het all-in model gaat uit van de in Bijlage 03 opgenomen referentievolumes. Fluctuaties in volumes die niet meer dan 20% afwijken van het referentievolume per component worden beschouwd als inherent aan de opdracht en zijn verdisconteerd in de vaste Beheervergoeding; geen aanpassing van de vergoeding vindt plaats. Bij volumefluctuaties van meer dan 20% per component vindt verrekening plaats op basis van de variabele tarieven in Bijlage 03, conform artikel 14.3 van de Overeenkomst. Complexiteitsstijging binnen de bestaande volumebandbreedte leidt in beginsel niet tot aanpassing van de vaste Beheervergoeding, tenzij sprake is van een aantoonbare scope-uitbreiding.
105	Document: DFA / Paragraaf §2.4 / Onderwerp: Facturatie	Hoe wordt voorkomen dat werkzaamheden verschuiven van project naar all-in?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt hoe wordt voorkomen dat werkzaamheden verschuiven van Project naar all-in. Het kwalificatiesysteem in Bijlage 13 (Kwalificatiegrenzen en SWC) is hiervoor het primaire instrument. De kwalificatie van werkzaamheden vindt plaats op basis van aard, omvang, samenhang, impact en complexiteit. Werkzaamheden die niet als Beheer (all-in) of Standaard Wijziging kwalificeren, worden aangemerkt als Niet-standaard Wijziging of Project. De SWC bevat uitsluitend werkzaamheden die als routinematig en vooraf geautoriseerd binnen de overeengekomen scope zijn aangemerkt. Het aanvullen van de SWC in de startfase ziet uitsluitend op het formaliseren van reeds binnen scope vallende werkzaamheden en kan niet leiden tot een uitbreiding van de Beheervergoeding zonder expliciete prijsafpraak. Bij twijfel over de kwalificatie legt Opdrachtnemer dit conform Bijlage 13 tijdig voor aan de contractmanager van Opdrachtgever.

106	Document: Bijlage 13 / Startfase / betrekking op PvE D10	Wat is de verwachte inspanning voor het opstellen en uitbreiden van de SWC?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de verwachte inspanning voor het opstellen en uitbreiden van de SWC in de startfase. Het opstellen van de SWC maakt onderdeel uit van de startfase (week 6-10 na contractstart, conform D10 van het PvE en Bijlage 13). De Aanbestedende dienst verwijst naar de minimale aanvangsset die is opgenomen in Bijlage 13 (Deel 2). Inschrijvers dienen de inspanning voor het opstellen en actualiseren van de SWC in hun prijsstelling mee te nemen als onderdeel van de reguliere beheervergoeding. De Aanbestedende dienst verstrekt geen indicatie van het aantal uren, omdat dit afhankelijk is van de complexiteit van de aangetroffen situatie naast de ervaring en de aanpak van de Inschrijver.
107	Document: Bijlage 13 / Paragraaf: Deel 1&2 / PvE referentie: SWC/	Hoe wordt omgegaan met structurele wijzigingen die frequent voorkomen maar initieel niet-standaard zijn?	Indien een Niet-standaard Wijziging zich in de uitvoeringsfase structureel en frequent herhaalt, kunnen partijen in overleg besluiten deze wijziging toe te voegen aan de SWC (als Standaard Wijziging) als de wijziging zich als zodanig kwalificeert
108	Document: Bijlage 13 / Paragraaf: Deel 1/PvE referentie: SWC/	Welke concrete voorbeelden vallen onder beheer versus niet-standaard wijziging?	De Aanbestedende dienst verstrekt op basis van Bijlage 13 (Deel 1 en 2) de volgende concrete voorbeelden van de kwalificatie van werkzaamheden: Beheer (all-in) (geen separate opdrachtverlening vereist): - Patchbeheer en updates (regulier, maandelijks); - 1-op-1 vervanging van defecte hardware binnen bestaande configuratie; - Gebruikersbeheer (aanmaken, uitdienst, wachtwoordreset) conform rolprofielen; - Monitoring en alerting. Standaard Wijziging (SWC, <4 uur, vooraf geautoriseerd): - Aanpassen van firewallregels binnen bestaande segmentatie; - Installeren van standaardsoftware conform goedgekeurde applicatielijst. Niet-standaard Wijziging (≤16 uur, RFC vereist): - Inrichten van een nieuw VLAN; - Migratie van een applicatie naar een nieuwe server. Project (>16 uur of verhoogd risico): - Volledige vervanging van de switchinfrastructuur; - Inrichting van nieuwe netwerkkarchitectuur.
109	Document: KPI/SLA - Pagina 1&2 - betrekking op Algemeen	Welke KPI's meten expliciet de effectiviteit van de regierol?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag welke KPI's expliciet de effectiviteit van de regierol meten. Uit Bijlage 12a (KPI-SLA-structuur) zijn de volgende KPI-categorieën relevant voor het meten van de regierol: - KPI's die de tijdigheid van escalatie en afstemming met ketenpartners meten; - KPI's die de proactieve signalering en het doorvoeren van verbeteringen meten (verbeterregister, terugkerende verbeterpunten); - KPI's die de kwaliteit van de periodieke rapportage en governance-output meten; - Klanttevredenheidsmetingen (indien opgenomen als KPI met leveranciersnorm in Bijlage 12a). De specifieke KPI's en normen zijn opgenomen in Bijlage 12a. Inschrijvers dienen de voor de regierol relevante normen in te vullen in Bijlage 12b.
110	Document: Architectuurkader - Hoofdstuk 8 - Referentie: Gap	Hoe wordt omgegaan met niet-meewerkende leveranciers buiten scope en bij wie ligt eindverantwoordelijkheid in deze voorgeschetste situatie?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de situatie waarbij een derde partij buiten scope structureel niet meewerkt. Indien een derde partij structureel niet meewerkt en dit de dienstverlening beïnvloedt, beschikt Opdrachtnemer over de volgende interventiemogelijkheden: 1. Escalatie conform D03 (DAP Ketenregie) en D04 (DAP Governance); 2. Formele melding aan de contractmanager van Opdrachtgever met verzoek om ondersteuning; 3. Inschakeling van Opdrachtgever om derde partijen aan te spreken via hun eigen contractuele relaties. Opdrachtnemer heeft geen directe contractuele bevoegdheid jegens derden buiten zijn scope. De eindverantwoordelijkheid voor het aanspreken van derden buiten scope (op basis van hun contractuele verplichtingen) ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer documenteert de situatie en escaleert tijdig.
111	Document: Leidraad / Paragraaf§2.4.3 en 2.4.4 / betrekking op PvE Cluster Regie	In hoeverre wordt verwacht dat opdrachtnemer sturend optreedt richting derde partijen (specifiek contractueel v.s. adviserend)?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt in hoeverre Opdrachtnemer sturend kan optreden richting derde partijen. Opdrachtnemer treedt op als operationele regisseur binnen de overeengekomen scope. Zijn bevoegdheid richting derden buiten scope is adviserend en coördinerend van aard: hij kan afstemmen, escaleren en verzoeken om samenwerking, maar heeft geen contractuele afdwingbevoegdheid jegens derden waarmee Opdrachtgever een directe contractuele relatie heeft. Voor derden die onderdeel zijn van de Opdracht (uitbestedingsrelaties van Opdrachtnemer), heeft Opdrachtnemer wel contractuele afdwingbevoegdheid. De demarcatie is beschreven in §2.4.3 en §2.4.4 van de leidraad en wordt in de startfase nader uitgewerkt in D02 (demarcatiematrix).
112	Document: Leidraad / Paragraaf§2.4.4 / betrekking op PvE Cluster 0/D04	Hoe ziet de verdeling van regieverantwoordelijkheid eruit bij ketenincidenten en escalaties tussen leveranciers?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de verdeling van regieverantwoordelijkheid bij ketenincidenten en escalaties. Bij ketenincidenten geldt de volgende verdeling conform §2.4.4 van de leidraad, ME-07 van het PvE en D03 (DAP Ketenregie): - Opdrachtnemer: primaire verantwoordelijkheid voor intake, operationele coördinatie, afstemming met ketenpartners en tijdige escalatie. Opdrachtnemer bewaakt voortgang en terugkoppeling. - Opdrachtgever: escalatiebevoegdheid richting derden buiten scope van Opdrachtnemer; bestuurlijk escalatieniveau bij niet-meewerkende ketenpartners. - Derden (buiten scope): verantwoording voor hun eigen deel van de keten. De escalatiestructuur (inclusief rollen, mandaten en doorlooptijden) wordt vastgelegd in D04 (DAP Governance) in de startfase.
113	Document: Leidraad / §2.3	Art. 7.5 van de Overeenkomst bepaalt dat de kosten van de Take-over zijn inbegrepen in de aanbiedingsprijs conform Bijlage 03, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Tegelijk bepaalt de leidraad (§6.4) dat de Take-over prijs niet wordt meegenomen bij de BPKV-beoordeling, omdat de zittende opdrachtnemer anders een prijsvoordeel zou hebben. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of de Take-over prijs op het prijzenblad ook bij definitieve contractvorming buiten de vaste Beheervergoeding valt, of dat deze wordt opgenomen in de totaalprijs na gunning?	De Aanbestedende dienst verwijst voor dit onderwerp naar het antwoord op referentie 8. De Takeover-prijs op het prijzenblad (Bijlage 03) is een afzonderlijke eenmalige prijscomponent die maakt geen onderdeel uit van de Vaste Beheervergoeding en wordt niet meegenomen bij de BPKV-beoordeling (conform §6.4 van de leidraad). Na gunning blijft de Takeover-prijs onderdeel van de contractuele prijsafspraken als afzonderlijk prijsbestanddeel, te factureren na formele transitie-acceptatie conform §8 van Bijlage 04 (DFA).

114	Document: Leidraad §6.5.2 / Architectuurkader (Bijlage 10)	Kan de Aanbestedende dienst per toegangs- en beveiligingsdomein in Bijlage 10 verduidelijken welke van de huidige tooling/producten in de omgeving al conform dit kader zijn ingericht, zodat Inschrijvers een realistische aanpak kunnen beschrijven?	De Aanbestedende dienst verwijst voor dit onderwerp naar het antwoord op referentie 6. De Aanbestedende dienst verduidelijkt niet per toegangs- en beveiligingsdomein welke huidige tooling of producten conform het Architectuurkader zijn ingericht. Bijlage 10 is niet-prescriptief. Gunningscriterium 6.5.2 betreft de wijze waarop Inschrijver het architectuurkader in de beheerpraktijk hanteert. De in Bijlage 09 beschikbaar gestelde informatie is toereikend voor het opstellen van een realistische aanpak.
115	Document: Leidraad §4.6 / Bijlage 03	Kunt u bevestigen dat de genoemde aantallen in Bijlage 03 representatief zijn voor de verwachte situatie gedurende de contractperiode? Daarnaast vernemen wij graag of er sprake is van voorziene groei of krimp in het aantal gebruikers, devices en/of locaties gedurende de looptijd van zeven jaar, waarmee Inschrijvers rekening dienen te houden in hun prijsstelling.	De Aanbestedende dienst verwijst voor dit onderwerp naar het antwoord op referentie 13. De in Bijlage 03 opgenomen referentievolumes zijn representatief voor de aanbesteding en de onderlinge vergelijkbaarheid van Inschrijvingen. Er zijn geen concrete groei- of krimpsenario's vastgesteld die Inschrijvers aanvullend in hun prijsstelling moeten meenemen. Volumemutaties worden gedurende de looptijd verrekend op basis van de variabele tarieven in Bijlage 03 conform artikel 14.3 van de Overeenkomst.
116	Document: GIBIT, Artikel 10.15, pagina 16	Het komt regelmatig voor dat Opdrachtgever updates van de omgeving niet toestaat vanwege compatibiliteitsproblemen met componenten buiten de scope van Leverancier. In dergelijke gevallen dient te worden vastgelegd dat eventuele achterstanden in versieniveaus niet aan Leverancier kunnen worden toegerekend, indien deze voortkomen uit een expliciete keuze van Opdrachtgever. Wij gaan ervan uit dat u hiermee akkoord bent. Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangen wij graag uw gemotiveerde reactie.	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over GIBIT 2025, artikel 10.15, als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De Aanbestedende dienst bevestigt dat achterstand in versieniveaus niet aan Leverancier wordt toegerekend, voor zover deze aantoonbaar het gevolg is van een expliciete en gedocumenteerde beslissing van Opdrachtgever om een update niet door te voeren, bijvoorbeeld vanwege compatibiliteitsproblemen met componenten buiten de scope van Leverancier. Daarbij geldt dat van Leverancier wordt verwacht dat hij Opdrachtgever tijdig en aantoonbaar informeert en adviseert over de noodzaak van updates en de risico's van het niet doorvoeren daarvan. Leverancier legt dergelijke situaties en besluitvorming schriftelijk vast. De GIBIT 2025 wordt op dit punt ongewijzigd toegepast.
117	Document: Leidraad § Paragraaf: §2.3	Kunt u specificeren welke documentatie, kennisoverdracht en toegang door de huidige leverancier contractueel zijn geborgd, en welke risico's Opdrachtgever ziet indien deze medewerking beperkt is?	Deze vraag overlapt in essentie met vraag 88. De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 88. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de risico's die samenhangen met de feitelijke overdracht van documentatie, kennis en toegang worden meegenomen in de transitieaanpak.
118	Document: Leidraad § Paragraaf: §2.4.4 / §6.5 Pagina: 16 / 30	In hoeverre wordt van Opdrachtnemer verwacht proactief verbeter- en innovatievoorstellen te doen, en hoe worden deze contractueel en financieel verwerkt (binnen all-in vs. projectmatig)?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de verwachting ten aanzien van proactieve verbeter- en innovatievoorstellen. Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk uitgenodigd en contractueel verwacht om proactief verbeter- en innovatievoorstellen te doen als onderdeel van de regierol (§2.4.4 van de leidraad en de regie/verbeteringsprijs in regel 22 van Bijlage 03). Proactieve verbetersturing maakt onderdeel uit van de reguliere dienstverlening (Beheer all-in) voor zover het gaat om operationele verbeteringen binnen de bestaande scope. Verbetervoorstellen die leiden tot projectmatige implementaties buiten de reguliere scope worden als Project opgedragen en separaat vergoed. Inschrijvers dienen in hun aanpak te beschrijven hoe zij structureel verbetervoorstellen genereren, prioriteren en implementeren.
119	Document: ICT-omgeving / Architectuurkader § Paragraaf: Hoofdstuk 6 / §6.2 Pagina: 10	Welke strategische ontwikkelingen verwacht Opdrachtgever gedurende de contractperiode (bijv. cloudtransitie, security-versterking, digitalisering), en in hoeverre maken deze onderdeel uit van de huidige scope?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt welke strategische ontwikkelingen worden verwacht gedurende de contractperiode. Op basis van de aanbestedingsdocumenten zijn de volgende strategische ontwikkelingen voorzien of indicatief beschreven: - Verdere doorontwikkeling naar een cloud-first / Microsoft 365-omgeving; - Afbouw van de private datacenteromgeving op langere termijn; - Migraties van specifieke applicaties (zie §5.3 en §6.2 van Bijlage 09 voor de indicatieve tijdslijnen); - Verdere standaardisatie van de IT-omgeving voor beide deelnemers. Deze ontwikkelingen zijn indicatief en richtinggevend. Ze vallen niet automatisch binnen de reguliere beheerscope van Opdrachtnemer; voor migraties en strategische vernieuwingen wordt een separate projectopdracht verleend. De Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemer dat hij proactief adviseert over de technologische roadmap.
120	Document: DFA § Paragraaf: §2-4	Kunt u bevestigen dat werkzaamheden die aantoonbaar buiten de aannames van het all-in model vallen (bijv. verhoogde security-eisen, compliance-verplichtingen of incidentpieken) als meerwerk kunnen worden beschouwd?	Werkzaamheden die aantoonbaar buiten de overeengekomen scope en de uitgangspunten van de dienstverlening vallen, worden niet automatisch als onderdeel van de reguliere dienstverlening beschouwd. De kwalificatie van dergelijke werkzaamheden vindt plaats conform de systematiek in Bijlage 13 (Kwalificatiegrenzen & SWC) als Standaard Wijziging, Niet-standaard Wijziging of Project. De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat verhoogde beveiligings-eisen, compliance-verplichtingen en incidentpieken in beginsel onderdeel uitmaken van de reguliere dienstverlening. Indien sprake is van structurele en aantoonbare wijzigingen in scope, omvang of complexiteit die de overeengekomen dienstverlening overstijgen, dient Opdrachtnemer dit tijdig te signaleren en ter besluitvorming voor te leggen via de overeengekomen governance- en kwalificatieprocedure.
121	Document: Prijzenblad / Leidraad § Paragraaf: §4.6	Hoe wordt omgegaan met situaties waarin het aantal gebruikers/devices wel binnen bandbreedte blijft, maar de complexiteit of beheerinspanning aantoonbaar toeneemt?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over complexiteitsstijging binnen de volumebandbreedte. In beginsel wordt complexiteits- of beheerinspanningsstijging die zich voordoet terwijl het aantal gebruikers/devices binnen de 20%-bandbreedte blijft, geacht verdisconteerd te zijn in de vaste Beheervergoeding. De Beheervergoeding is gebaseerd op een all-in-model waarbij inherente variatie in beheerinspanning voor rekening en risico van Opdrachtnemer is. Uitsluitend indien sprake is van een aantoonbare en wezenlijke scope-uitbreiding (nieuwe functionaliteit, nieuwe systemen, structurele toename buiten scope) kan dit aanleiding zijn voor een prijsaanpassing, na schriftelijke overeenstemming.

122	Document: Overeenkomst § Paragraaf: Art. 14.3	Kunt u bevestigen dat structurele afwijkingen onder de 20%-drempel, maar met significante cumulatieve impact, aanleiding kunnen geven tot herijking van de prijs?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over structurele afwijkingen onder de 20%-drempel (artikel 14.3 van de Overeenkomst). Artikel 14.3 hanteert een objectieve drempel van 20% per prijscomponent. Afwijkingen die onder deze drempel blijven, leiden niet tot aanpassing van de Vaste Beheervergoeding, ongeacht of deze structureel of incidenteel van aard zijn. Een herijking van de prijs op grond van cumulatieve impact van afwijkingen onder de 20%-drempel is niet voorzien in de Overeenkomst. Inschrijvers worden geacht dit in hun prijsstelling te betrekken."
123	Document: Architectuurkader / Governance § Paragraaf: Hoofdstuk 7-8	Welke concrete interventiemogelijkheden heeft Opdrachtnemer indien een derde partij structureel niet meewerkt en dit de dienstverlening beïnvloedt?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de interventiemogelijkheden van Opdrachtnemer bij niet-meewerkende derde partijen. Opdrachtnemer beschikt over de volgende interventiemogelijkheden: 1. Escalatie conform D03 (DAP Ketenregie) en D04 (DAP Governance); 2. Formele melding aan de contractmanager van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever gebruik maakt van zijn contractuele relatie met de betreffende derde; 3. Vastlegging van de situatie en de gevolgen voor de KPI-realiserende in de periodieke rapportage. Opdrachtnemer heeft geen directe contractuele bevoegdheden jegens derden buiten zijn scope. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor het aanspreken van derde partijen buiten de scope van Opdrachtnemer via hun eigen contractuele relaties. Dit is in overeenstemming met §2.4.4 van de leidraad.
124	Document: PvE § Paragraaf: ME-07	Kunt u bevestigen dat de regierol van Opdrachtnemer zich beperkt tot coördinatie, afstemming en escalatie, en geen resultaatsverplichting inhoudt voor prestaties van derden buiten diens directe beïnvloedingsfeer?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de regierol van Opdrachtnemer, zoals beschreven in ME-07 van het PvE en §2.4.3 en §2.4.4 van de leidraad, zich beperkt tot coördinatie, afstemming en escalatie. De regierol houdt geen resultaatsverplichting in voor de tijdige of correcte uitvoering van werkzaamheden door derden die buiten de directe beïnvloedingsfeer van Opdrachtnemer vallen. Opdrachtnemer wordt beoordeeld op de aantoonbare regie- en escalatie-inspanningen, niet op het eindresultaat van de derde partij.
125	Document: Leidraad § Paragraaf: §2.4.3-2.4.4 Pagina: 15-16	Kunt u specificeren welk mandaat Opdrachtnemer heeft richting derde partijen (bijv. escalatiebevoegdheid, prioritering, afdwingbaarheid), en in hoeverre dit mandaat contractueel wordt of is geborgd?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt het mandaat van Opdrachtnemer richting derde partijen. Opdrachtnemer heeft als operationeel regisseur de volgende bevoegdheden richting derde partijen: - Operationele coördinatie, afstemming en voortgangsbewaking; - Escalatie bij niet-nakoming of vertraging; - Prioritering van werkzaamheden in overleg met de contractmanager. Opdrachtnemer heeft geen contractuele afdwingbevoegdheid jegens derden buiten zijn scope (derden waarmee Opdrachtgever de contractuele relatie heeft). Het mandaat van Opdrachtnemer richting deze derden is adviserende en coördinerende aard. De verdeling van bevoegdheden wordt vastgelegd in D02 (demarcatiematrix) en D04 (governance- en escalatiestructuur) in de startfase. Opdrachtgever ondersteunt Opdrachtnemer bij het afdwingen van medewerking van derden buiten scope.
126	Document: Leidraad / Prijzenblad § Paragraaf: §4.6 / §6.4 - Pagina: 24 / 31	Kunt u bevestigen dat significante afwijkingen tussen het werkelijke volume van incidenten/changes en de impliciete aannames in het all-in model aanleiding kunnen geven tot herijking van de vergoeding?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over herijking van de vergoeding bij volumeafwijkingen in het all-in model. De vergoeding wordt uitsluitend aangepast bij volumeafwijkingen van meer dan 20% per component conform artikel 14.3 van de Overeenkomst. Significante afwijkingen in het feitelijke volume van incidenten of changes ten opzichte van impliciete aannames in het all-in model leiden in beginsel niet tot een herijking van de vergoeding, tenzij sprake is van een aantoonbare en wezenlijke scope-uitbreiding die de overeengekomen dienstverleningsomvang structureel overstijgt. Inschrijvers dienen dit risico te verdisconteren in hun all-in prijs.
127	Document: Bijlage 13 - SWC § Paragraaf: Deel 1-2 - Pagina: 1-5	Wat is de huidige verdeling tussen standaard wijzigingen (SWC), niet-standaard wijzigingen en projectmatige changes binnen de huidige dienstverlening?	De Aanbestedende dienst beschikt niet over gevalideerde historische cijfers die een betrouwbare verdeling weergeven tussen Standaard wijzigingen (SWC), niet-standaard wijzigingen en projectmatige changes.
128	Document: Niet expliciet opgenomen (operationele onderbouw ontbreekt) § Paragraaf: n.v.t.	Kunt u inzicht geven in het historische volume (laatste 12-24 maanden) van: -incidenten (per prioriteit) -service requests -changes (SWC / niet-standaard / projecten)?	De Aanbestedende dienst verstrekt geen historische volumegegevens over incidenten, service requests of changes. Deze gegevens zijn niet in de gevraagde granulariteit beschikbaar. Inschrijvers worden geacht hun inschatting van het verwachte volume te baseren op de in Bijlage 09 beschreven ICT-omgeving (omvang, complexiteit, aantal gebruikers en locaties) en hun eigen ervaring met vergelijkbare omgevingen. De bij Inschrijving opgegeven prijzen gelden als integrale kostprijs conform §4.6 van de leidraad.
129	Document: PvE / Governance § Paragraaf: Hoofdstuk A / ME-04 - Pagina: 5	Hoe wordt omgegaan met situaties waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer van mening verschillen over scope, prioriteit of oplossingsrichting, en welke escalatiemechanismen en beslisbevoegdheden gelden in dat geval?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de escalatiemechanismen en beslisbevoegdheden bij meningsverschillen over scope, prioriteit of oplossingsrichting. Bij meningsverschillen geldt de volgende escalatiestructuur: 1. Operationeel niveau: afstemming via de reguliere overlegstructuur (maandlijks regieoverleg conform D04); 2. Tactisch niveau: bespreking in het kwartaaloverleg of via een ad-hocoverleg op verzoek van één van de partijen; 3. Strategisch/bestuurlijk niveau: escalatie conform het directie-escalatiepad zoals vastgelegd in D04 (ME-04 van het PvE). De contractmanager van Opdrachtgever heeft beslisbevoegdheid over scope, kwalificatie van werkzaamheden en prioritering. Bij structurele meningsverschillen kan worden overgegaan tot het inzetten van een bindend adviesadvies van arbitrage conform de geschillenregeling in de Overeenkomst.
130	Document: Overeenkomst / GIBIT § Paragraaf: Art. 4.2 / algemene zorgplicht - Pagina: 9	Kunt u bevestigen dat vertragen in uitvoering die aantoonbaar het gevolg zijn van uitblijvende of vertraagde besluitvorming door Opdrachtgever niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat vertragen in uitvoering die aantoonbaar het gevolg zijn van uitblijvende of vertraagde besluitvorming door Opdrachtgever niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. Dit is in overeenstemming met de algemene beginselen van toerekenbaarheid, de GIBIT 2025-systematiek (artikel 4.2) en het principe van medewerkingsverplichting van Opdrachtgever zoals beschreven in de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient vertragende omstandigheden tijdig schriftelijk te documenteren en te melden aan de contractmanager om de niet-toerekenbaarheid aantoonbaar te maken.

131	Document: Leidraad § Paragraaf: §2.4.4 (Regie) Pagina: 1	Kunt u de governance-structuur nader specificeren voor besluitvorming rondom changes, prioritering en escalaties, inclusief rollen, mandaten en maximale doorlooptijden voor besluitvorming door Opdrachtgever?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de governance-structuur voor besluitvorming rondom changes, prioritering en escalaties. De governance-structuur wordt in de startfase nader uitgewerkt in D04 (DAP-Governance en overlegstructuur) en D10 (DAP-Changeproces) van het PvE. Op hoofdlijnen geldt: Rollen en mandaten: - Contractmanager Opdrachtgever: beslissbevoegdheid over scope, kwalificatie van wijzigingen, prioritering en escalaties op tactisch niveau; - Servicemanager Opdrachtnemer: eerste aanspreekpunt voor operationele zaken en ketencoördinatie; - Directie-escalatieniveau: bij kritieke of structurele geschillen conform het in D04 vastgelegde escalatiepad. Maximale doorlooptijden besluitvorming door Opdrachtgever: - Kwalificatiebeslissing bij twijfel: de contractmanager reageert zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 5 werkdagen na voorlegging door Opdrachtnemer; - Goedkeuring offerte Niet-standaard Wijziging of Project: afhankelijk van complexiteit, maar in beginsel binnen 10 werkdagen; - Overig: conform de in D04 overeengekomen overlegcadans. De precieze doorlooptijden worden in D04 nader gespecificeerd bij contractstart.
132	Leidraad aanbesteding	Er wordt gesproken over een bijlage 01. Deze ontbreekt nu in de stukken. Kan de Opdrachtgever bijlage 01 aanleveren?	Voor dit onderdeel geldt het volgende: de verwijzing in de aanbestedingsdocumenten naar Bijlage 01 – Aanbiedingsbrief berust op een ommissie. Voor deze aanbesteding is geen afzonderlijk format of verplichte bijlage “Aanbiedingsbrief” vastgesteld of gepubliceerd. Waar in de aanbestedingsdocumenten naar Bijlage 01 – Aanbiedingsbrief wordt verwezen, moet deze verwijzing als vervallen worden beschouwd. Inschrijvers hoeven derhalve geen afzonderlijke aanbiedingsbrief in te dienen. Voor zover verklaringen of bevestigingen nodig zijn, moeten deze blijken uit de ingediende inschrijving en de overige verplichte stukken.
133	Leidraad aanbesteding	Kan de Opdrachtgever bijlage 14 als een Word document aanleveren, zodat deze invulbaar is voor de Inschrijver?	De Aanbestedende dienst neemt dit verzoek in overweging. Bijlage 14 (Referentieverklaring invulformat) wordt, voor zover technisch mogelijk en zonder nadeel voor het gelijke speelveld, na deze Nota van Inlichtingen tevens in bewerkbaar formaat (Word of vergelijkbaar) beschikbaar gesteld via TenderNed. Inschrijvers dienen het ingevulde formulier bij inschrijving bij te voegen conform §4.3 van de leidraad. Zolang het document niet beschikbaar is als bewerkbaar bestand, staat het inschrijvers vrij de inhoud van Bijlage 14 over te nemen in een eigen Word-document, mits alle vereiste velden volledig zijn ingevuld en het document rechtsgeldig is ondertekend.
134	GIBIT 2025	Wij maken deel uit van een groep ondernemingen met een beursgenoteerde moedermaatschappij. In dat kader zijn wij onderworpen aan verplichte openbaarmakingsvereisten op grond van beursregelgeving (zoals ESEF, MAR of andere relevante richtlijnen). Wij verzoeken u te bevestigen dat onder “wettelijk voorschrift” ook deze verplichte openbaarmakingsvereisten op grond van beursregelgeving vallen. Uiteraard zullen wij, voor zover mogelijk, de opdrachtgever vooraf informeren over een eventuele openbaarmaking, samen met u alle mogelijkheden verkennen om openbaarmaking te voorkomen en, indien dit niet mogelijk blijkt, de omvang van de openbaarmaking beperken tot het strikt noodzakelijke. Kunt u bevestigen dat openbaarmaking op grond van beursregelgeving wordt beschouwd als een toelaatbare uitzondering op het verbod tot openbaarmaking zoals opgenomen in de overeenkomst?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat openbaarmaking op grond van dwingende wettelijke voorschriften, waaronder verplichte openbaarmakingsvereisten ingevolge beursregelgeving (zoals ESEF, MAR of vergelijkbare richtlijnen), in beginsel kwalificeert als een toelaatbare uitzondering op het verbod tot openbaarmaking, zoals bedoeld in de overeenkomst en de GIBIT 2025. De inschrijver dient in een dergelijk geval de Aanbestedende dienst tijdig vooraf te informeren, samen alle mogelijkheden te verkennen om openbaarmaking te beperken, en de omvang van de openbaarmaking te beperken tot hetgeen strikt noodzakelijk is op grond van de toepasselijke regelgeving. De Aanbestedende dienst wijst erop dat GIBIT 2025 integraal van toepassing is en dat geen afwijkingen op de standaardbepalingen worden overeengekomen, behoudens hetgeen reeds is opgenomen in de Hoofdovereenkomst.
135	GIBIT 2025	Wij maken deel uit van een groep gelieerde ondernemingen, waarbij de moedermaatschappij en de gelieerde entiteiten interne diensten verlenen op het gebied van onder andere juridische zaken, compliance, gegevensbescherming en financiën. Binnen onze organisatie zijn vertrouwelijkheid en gegevensbescherming geborgd via bestaande schriftelijke raamovereenkomsten. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat overdracht van gegevens aan gelieerde ondernemingen is toegestaan, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: a) de overdracht is noodzakelijk voor het leveren van de overeengekomen diensten; b) er bestaan schriftelijke overeenkomsten tussen de gelieerde ondernemingen die vergelijkbaar zijn met de bepalingen uit de GIBIT en de overeenkomst, en die vertrouwelijkheid en gegevensbescherming waarborgen; c) wij als opdrachtnemer blijven volledig aansprakelijk voor de naleving van de vereisten inzake vertrouwelijkheid en gegevensbescherming door onze gelieerde ondernemingen. Kunt u bevestigen dat onder deze voorwaarden informatie-uitwisseling met gelieerde ondernemingen is toegestaan?	De GIBIT 2025 is integraal van toepassing op de overeenkomst. De inschrijver dient de GIBIT 2025-bepalingen inzake vertrouwelijkheid en gegevensbescherming onverkort na te leven. Informatie-uitwisseling met gelieerde ondernemingen is toegestaan voor zover dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening, mits (a) de inschrijver volledig verantwoordelijk blijft voor naleving van de vertrouwelijkheids- en gegevensbeschermingsverplichtingen door gelieerde partijen, (b) adequate schriftelijke afspraken met de betreffende gelieerde ondernemingen zijn gemaakt die ten minste gelijkwaardig zijn aan de contractuele verplichtingen jegens de Aanbestedende dienst, en (c) de Aanbestedende dienst hierover op verzoek wordt geïnformeerd. De Aanbestedende dienst honoreert geen verzoeken tot aanpassing van de geheimhoudingsbepaling in de overeenkomst. De systematiek van de GIBIT 2025 blijft leidend.
136	Conceptovereenkomst Artikel 21.4	Kan de beperking op artikel 21.4 uit de conceptovereenkomst beperkt worden tot 3 miljoen euro per jaar?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. De aansprakelijkheidschap zoals opgenomen in artikel 21.4 van de Hoofdovereenkomst is gebaseerd op de GIBIT 2025-systematiek en is door de Aanbestedende dienst bewust vastgesteld op het in de overeenkomst genoemde niveau, mede in samenhang met de vereiste beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Aanpassing van aansprakelijkheidsbepalingen ten gunste van de opdrachtnemer is niet aan de orde. Inschrijvers worden verzocht hun inschrijving op de bestaande contractvoorwaarden te baseren.

137	Verwerkersovereenkomst Artikel 4.4	Kunnen wij dit limiteren tot een maximum van één keer per jaar?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. Het auditrecht in de verwerkersovereenkomst is opgesteld in lijn met de AVG-vereisten (artikel 28 AVG) en de GIBIT 2025. Een beperking tot maximaal één audit per jaar kan worden gehonoreerd mits dit in overeenstemming is met de toepasselijke wettelijke verplichtingen en de GIBIT 2025-bepalingen inzake toezicht. De Aanbestedende dienst behoudt te allen tijde het recht tot het uitvoeren van een audit bij een gegronde vermoeden van niet-naleving, beveiligingsincident of anderszins zwaarwegende omstandigheid, ongeacht de frequentiebegrenzing. Verzoeken tot aanpassing van de verwerkersovereenkomst worden niet gehonoreerd.
138	Prijzenblad, Tabblad Projecten en scenario's/Lifecycle scenario netwerk	De prijzen op dit moment zijn dusdanig aan het fluctueren dat de waarde hiervan beperkt is. Is het mogelijk dit item te schrappen daar de aanvullende waarde ons inziens beperkt is.	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. Het lifecycle-scenario voor het netwerk maakt onderdeel uit van het prijzenblad (Bijlage 03) en dient te worden ingevuld door alle inschrijvers. De opgenomen scenario's en projectprijzen dienen voor de bepaling van de vergelijkingsprijs en zijn noodzakelijk voor een transparante en vergelijkbare beoordeling van de aanbiddingen. Het feit dat marktprijzen voor hardware fluctueren, doet niet af aan de verplichting een realistisch en marktconform bedrag op te geven. Inschrijvers mogen hierbij gebruik maken van richtprijzen op basis van actuele marktinformatie. De genoemde bedragen leiden niet tot een afnameverplichting.
139	Leidraad aanbesteding, paragraaf 2.6 Afbakening van de opdracht	Is er een inzage betreft de gewenste retentie tijden?	De Aanbestedende dienst verwijst inschrijvers naar de geldende wettelijke bewaarplichtingen en de afspraken in de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 06) en de GIBIT 2025. Voor logging en security-gerelateerde data geldt dat de opdrachtnemer de Aanbestedende dienst in staat stelt te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Specifieke retentietijden per type data worden in overleg met de opdrachtnemer nader vastgelegd in de startfase, conform de relevante deliverables (waaronder D25 (DAP-Security beheer & verbetercyclus)). Inschrijvers dienen in hun aanpak rekening te houden met een minimale retentietermijn van tenminste 12 maanden voor operationele logdata en, voor zover van toepassing op persoonsgegevens, met de in de Verwerkersovereenkomst bepaalde bewaartermijnen.
140	Document: Bijlage 09 – §8.3 Back-up en herstel (p.12)	Welke legacy systemen kennen specifieke eisen t.a.v. beschikbaarheid (RTO/RPO)?	De Aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 09 (beschrijving huidige ICT-omgeving) voor de beschikbare informatie over de back-up- en herstelvoorziening. Per legacy systeem gelden geen afzonderlijk gepubliceerde RTO/RPO-vereisten buiten hetgeen is opgenomen in Bijlage 09 en Bijlage 12 (KPI/SLA). Nadere specificaties per systeem worden in de transitiefase in overleg vastgesteld. Inschrijvers dienen in hun aanpak rekening te houden met de KPI-normen zoals opgenomen in Bijlage 12a en de algemene continuïteitsvereisten uit het Programma van Eisen (Bijlage 11). Een gespecificeerd overzicht van RTO/RPO per legacy systeem wordt niet voorafgaand aan gunning verstrekt.
141	Document: Bijlage 09 – §8.1 Endpoint security (p.12)	Zijn er uitzonderingen op security-eisen voor legacy systemen (bijv. i.v.m. verouderde software)?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de securityeisen uit het Programma van Eisen (Bijlage 11, met name ME-15) en het Architectuurkader (Bijlage 10) onverkort gelden voor alle systemen binnen scope, inclusief legacy-componenten. Voor zover bepaalde legacy-systemen op specifieke punten technisch niet volledig aan de beveiligingsbaseline kunnen voldoen, dient de opdrachtnemer dit te signaleren, te documenteren in het beveiligingsregister en concrete mitigerende maatregelen voor te stellen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proactief adviseren over risico's en het begeleiden van een besluitvormingstraject. Uitzonderingen worden alleen in overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst vastgelegd.
142	Document: Bijlage 09 – §1 Organisatiecontext (diverse gebruikersgroepen) (p.3)	Hoe ziet opdrachtgever de balans tussen standaardisatie van de werplek en maatwerk voor specifieke doelgroepen?	De Aanbestedende dienst streeft naar een zo standaard mogelijke werplek om beheersbaarheid, continuïteit en veiligheid te waarborgen. Maatwerk voor specifieke doelgroepen is uitsluitend gerechtvaardigd indien functionele eisen dit noodzakelijk maken en is onderworpen aan het changeproces. De opdrachtnemer adviseert proactief over standaardisatiemogelijkheden en documenteert uitzonderingen conform het Architectuurkader (Bijlage 10). De nadere uitwerking van de werplekstrategie per doelgroep vindt plaats in de startfase in overleg met de Aanbestedende dienst.
143	Document: Bijlage 09 – §5 Productiviteit + §2 Werkplek (p.3-7)	In hoeverre verwacht opdrachtgever dat de werplek zich ontwikkelt naar een adaptieve omgeving waarin AI proactief ondersteuning biedt?	De Aanbestedende dienst gaat op dit moment uit van de huidige werplekinrichting zoals beschreven in Bijlage 09. Een structurele doorontwikkeling naar een AI-gestuurde adaptieve werplek is op dit moment niet als verplichting in de opdracht opgenomen. De opdrachtnemer wordt wel verwacht proactief te adviseren over relevante technologische ontwikkelingen, waaronder de inzet van AI-functionaliteit, en dit te vertalen naar concrete verbetervoorstellen in de periodieke verbetercyclus. Bestuitvorming over eventuele implementatie van AI-tooling geschiedt uitsluitend in overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
144	Document: Digital Workplace – §5 Application Access (p.24-25)	Wordt overwogen om werplekdiensten verder te abstraheren (VDI, remote apps, SaaS-first), en hoe verhoudt dit zich tot legacy applicaties?	De Aanbestedende dienst gaat uit van de as-is werplekinrichting zoals beschreven in Bijlage 09. Verdere abstractie van werplekdiensten richting VDI, remote apps of SaaS-first is op dit moment niet als verplichting vastgelegd. De opdrachtnemer adviseert proactief over werplekstrategische keuzes, inclusief de omgang met legacy applicaties die een volledig cloud-first aanpak belemmeren. Beslissingen over architecturale verschuivingen in de werplekinrichting worden in overleg met de Aanbestedende dienst genomen en vallen buiten de reguliere beheervergoeding indien projectmatig van aard.

145	Document: Bijlage 09 – §3 Identiteit en SSO (p.4-5)	In hoeverre wordt binnen de organisatie(s) gestuurd op identity-first principes (bijv. Entra ID) als fundament voor toegang?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de organisaties gebruik maken van Microsoft Entra ID als identity-platform, in een hybride inrichting naast een bestaande on-premise Active Directory. Het Architectuurkader (Bijlage 10) schrijft een identity-first benadering voor als richtinggevend principe. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en de doorontwikkeling van de identity-omgeving binnen de bestaande architectuur. Nadere specificaties over de inrichting van Entra ID worden in de transitiefase vastgesteld. Inschrijvers worden geacht uit te gaan van de beschikbare informatie in Bijlage 09.
146	Document: Bijlage 09 – §1 Organisatiecontext + §7 Servicemanagement (p.3,11)	Welke eisen stelt opdrachtgever aan gebruikerservaring en adoptie, met name voor medewerkers die werken met meerdere systemen en locaties?	De Aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer een proactieve houding ten aanzien van de eindgebruikerservaring. De opdrachtnemer werkt conform de SPOC-rol (ME-01) als centraal aanspreekpunt voor alle meldingen en zorgt voor consistente, voorspelbare dienstverlening voor gebruikers op alle locaties en met verschillende systemen. Specifieke adoptievereisten zijn niet als harde eis geformuleerd, maar de opdrachtnemer wordt verwacht periodiek te rapporteren over klanttevredenheid (CSAT) en gebruikerservaringen, en verbetermaatregelen voor te stellen. De nadere uitwerking vindt plaats in overleg met de Aanbestedende dienst in de startfase.
147	Document: Bijlage 09 – §6 Applicaties en clouddiensten (p.7-10)	In hoeverre wordt verwacht dat de opdrachtnemer ondersteuning biedt bij het rationaliseren van applicaties t.b.v. een gestandaardiseerde werkplek?	De opdrachtnemer heeft een adviserende en signalerende rol ten aanzien van applicatierationalisatie. Concrete rationalisatietrajecten vallen buiten de reguliere beheervergoeding en worden als afzonderlijk project opgedragen indien de Aanbestedende dienst hiertoe besluit. De opdrachtnemer levert proactief advies over mogelijkheden voor rationalisatie van het applicatielandschap als onderdeel van de periodieke verbetercyclus en het LCM-overzicht.
148	Document: Bijlage 09 – §6 Applicaties + §4 Netwerk/OT (p.7-10)	Kan opdrachtgever toelichten in hoeverre huidige werkplek- en applicatieomgevingen (incl. legacy en OT) beperkingen vormen voor een uniforme gebruikerservaring?	De Aanbestedende dienst erkent dat de huidige hybride omgeving, inclusief legacy applicaties en OT-systemen, beperkingen kan stellen aan een volledig uniforme gebruikerservaring. De opdrachtnemer wordt geacht deze beperkingen in kaart te brengen, te documenteren conform het Architectuurkader (Bijlage 10), en proactief alternatieven of mitigerende maatregelen voor te stellen. De as-is beschrijving in Bijlage 09 biedt het uitgangspunt. Nadere details over specifieke legacy-beperkingen worden in de transitiefase geïnventariseerd.
149	Document: Leidraad – §5.2 Beheer (all-in scope en regie)	Welke rol ziet opdrachtgever voor de opdrachtnemer in het realiseren van een samenhangende werkplekstrategie waarin AI, identity en device management integraal zijn verbonden?	De opdrachtnemer heeft conform de leidraad (§2.4.3 en §2.4.4) een proactieve en sturende rol in de ICT-dienstverlening, waaronder het signaleren en adviseren over werkplekstrategie in relatie tot AI, identity en device management. De opdrachtnemer treedt op als regisseur van de ICT-dienstverlening en brengt samenhang aan in de werkplekstrategie, identity-governance en device management. Structurele beslissingen over de werkplekrichting worden in overleg met de Aanbestedende dienst genomen.
150	Document: Bijlage 09 – §5 Productiviteit en samenwerking (M365) (p.6-7)	In hoeverre wordt verwacht dat AI-functionaliiteit (zoals Microsoft 365 Copilot) integraal onderdeel wordt van de werkplek?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. AI-functionaliiteit, waaronder Microsoft 365 Copilot, maakt op dit moment geen verplicht en generiek onderdeel uit van de werkplek voor de gehele omgeving. Wel geldt dat dergelijke functionaliteit bij Cpunt reeds bij enkele medewerkers in gebruik is. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief adviseert over de mogelijkheden, randvoorwaarden en beheeraspecten van AI-functionaliiteit binnen de Microsoft 365-omgeving. Verdere uitbreiding of bredere implementatie is onderworpen aan besluitvorming door de Aanbestedende dienst. Voor zover sprake is van aanvullende implementatie-, inrichtings- of wijzigingswerkzaamheden buiten de reguliere beheerscope, vindt uitvoering plaats na separate besluitvorming en, indien van toepassing, als afzonderlijk project.
151	Document: Bijlage 09 – §3 Identiteits- en toegangsbeheer (p.4-5)	Wordt overwogen om de huidige werkplek door te ontwikkelen naar een contextgedreven werkplek, waarbij gebruikers, rol, locatie en apparaat bepalend zijn voor toegang?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het Architectuurkader (Bijlage 10) een identity-first benadering voorschrijft waarbij gebruiker, rol en apparaat bepalend zijn voor toegang. Een volledig context-gedreven werkplek is op dit moment niet als verplichting geïmplementeerd maar vormt een richtinggevend principe voor doorontwikkeling. De opdrachtnemer ondersteunt de Aanbestedende dienst proactief in de stapsgewijze ontwikkeling richting dit model, in afstemming met de Aanbestedende dienst.
152	Document: Bijlage 09 – §2.1-2.3 + M365/Intune (p.3-4)	In hoeverre wordt binnen de organisatie(s) reeds gebruikgemaakt van een moderne werkplekconcept (bijv. Microsoft 365/Intune), en welke beperkingen worden hierin ervaren?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat binnen de organisaties gebruik wordt gemaakt van Microsoft 365 en Intune als onderdeel van de huidige werkplekinrichting, zoals beschreven in Bijlage 09. Specifieke beperkingen of knelpunten in de huidige inrichting worden in de transitiefase door de opdrachtnemer in kaart gebracht. De opdrachtnemer werkt conform de bestaande architectuur en adviseert proactief over verbeteringen, conformiteit aan het Architectuurkader (Bijlage 10) en standaardisatiemogelijkheden.
153	Document - Bijlage 09 – §2 Werkplekbeheer en apparaatbeheer (p.3-4)	Kan opdrachtgever toelichten welke visie wordt gehanteerd ten aanzien van de (door)ontwikkeling van de digitale werkplek, en in hoeverre deze evolueert richting een context-aware of intelligente werkplek?	De Aanbestedende dienst gaat bij aanvang van de overeenkomst uit van een as-is beheer van de bestaande werkplekomgeving zoals beschreven in Bijlage 09. De richtinggevende visie voor de werkplek is verankerd in het Architectuurkader (Bijlage 10), dat een identity-first en overdraagbare inrichting voorschrijft. De verdere doorontwikkeling richting een meer context-aware of intelligente werkplek is een stapsgewijs proces dat in overleg met de Aanbestedende dienst plaatsvindt en afhankelijk is van beschikbare budgetten en besluitvorming.
154	Bijlage 14, referenties, aantal locaties	Waarom is de omvang in aantal locaties voor u van belang voor de referentie? Wat verwacht u dat hiermee qua competenties wordt aangetoond?	De Aanbestedende dienst heeft het aantal locaties als richtinggevende indicator opgenomen omdat een omgeving met meerdere locaties organisatorische en beheerscomplexiteit met zich meebrengt op het gebied van netwerkbeheer, lokale ondersteuning en ketenregie. Zoals vermeld in §5.5.2.1 van de leidraad is het aantal locaties indicatief (bij voorkeur ±10) en niet als harde minimumeis geformuleerd. Vergelijkbare complexiteit kan ook worden aangetoond via functionele, organisatorische of technische variatie in een referentie met minder fysieke locaties. De Aanbestedende dienst beoordeelt de vergelijkbaarheid in samenhang met de overige referentie-eisen.

155	Bijlage 14, referenties	Indien we een referentie opgeven die zowel Regie Run als proactieve verbetering bevat, wat moet in dat geval de tweede referentie dan nog bevatten? En mogen de twee referenties twee verschillende opdrachten zijn, die zijn uitgevoerd bij dezelfde opdrachtgever?	De leidraad (§5.5.2.1) vereist twee referenties die gezamenlijk aantonen dat de inschrijver ervaring heeft met (1) Regie Run (stabiele dienstverlening) en (2) Regie met proactieve verbetering. Indien referentie 1 beide ervaringsgebieden afdekt, dient referentie 2 in elk geval één van de ervaringsgebieden te bevestigen. Beide referenties dienen in beginsel te zijn uitgevoerd bij verschillende eindklanten, tenzij het aantoonbaar twee van elkaar te onderscheiden opdrachten betreft bij dezelfde opdrachtgever. Twee volledig identieke opdrachten bij dezelfde opdrachtgever worden niet als twee aparte referenties aanvaard. De inschrijver legt de aard, omvang en onderscheidende kenmerken van beide referenties vast in Bijlage 14.
156	Bereikbaarheidsdiensten	U wenst 24/7 bereikbaarheidsdiensten, welke dienstverlening verwacht u hierbij? Bv, alleen calamiteiten (en dan wat is daarvan uw definitie?), of volledige end-user support?	De 24/7-bereikbaarheidsdienst zoals bedoeld in de aanbestedingsdocumenten ziet primair op de bereikbaarheid bij calamiteiten en P1-incidenten (majors) buiten reguliere kantooruren. Dit omvat: directe bereikbaarheid van een bevoegde medewerker van de opdrachtnemer bij calamiteiten die de continuïteit van de bedrijfsvoering bedreigen (P1), opvolging conform de in Bijlage 12a vastgestelde respons- en oplostijden voor P1-incidenten, en coördinatie met ketenpartijen buiten kantooruren indien noodzakelijk. Volledige end-user support gedurende 24/7 is geen onderdeel van de basisopdracht. Het servicevenster voor reguliere end-user support en operationele taken is beperkt tot kantooruren, tenzij in de KPI-SLA-afspraken anders is bepaald. De nadere uitwerking van het servicevenster wordt vastgelegd in het DAP-Servicedesk en de KPI/SLA-bijlage.
157	Bijlage 11 ME-13	"Opdrachtnemer voert device-lifecycleprocessen uit (uitgifte, wijziging/vervanging en inname/afvoer)". Begrijpen wij het goed dat het hier alleen interne afvoer betreft, en dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de fysieke afvoer naar een externe afvalverwerker?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de opdrachtnemer conform ME-13 (Bijlage 11) verantwoordelijk is voor de interne device-lifecycleprocessen, waaronder uitgifte, wijziging/vervanging en inname. De fysieke afvoer van afgedankte hardware naar een externe afvalverwerker is de verantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst, tenzij in de overeenkomst of het prijzenblad expliciet anders is bepaald. De opdrachtnemer ondersteunt de Aanbestedende dienst bij de administratieve afhandeling en documentatie van de afvoer (CMDB-mutaties, datavernietiging), maar is niet verantwoordelijk voor de fysieke logistiek naar een externe verwerker.
158	Leidraad, pagina 14	Er wordt gesproken over het proactief bewaken van de Standaard LCM? Wat verstaat de opdrachtgever onder Standaard? Zijn dat alleen de generieke applicaties welke iedereen in gebruik heeft en onderdeel zijn van de standaard uitrol?	Onder 'Standaard LCM' verstaat de Aanbestedende dienst alle routinematige en planmatige levenscycluscactiviteiten die noodzakelijk zijn om de ICT-omgeving binnen de bestaande architectuur actueel, veilig en operationeel te houden. Dit omvat in ieder geval: reguliere patches en versie-updates van software (inclusief besturingssystemen, endpoint-agents en firmware), het proactief bewaken van het naderende einde van ondersteuning (EoS/EoL) van alle componenten binnen scope, en de beheerinspanning bij 1-op-1 vervanging van hardware-assets conform de bestaande configuratie. Standaard LCM betreft alle componenten die deel uitmaken van de beheerde scope, niet uitsluitend de generiek voor iedereen uitgerolde software. De beheerinspanning bij vervanging van hardware - ongeacht of deze voortkomt uit planmatig levenscyclusbeheer of uit incidentafhandeling - valt binnen de reguliere beheervergoeding. Hieronder vallen in ieder geval: diagnose, coördinatie met leverancier en betrokken partijen, configuratie, assetregistratie, inbeheername en retourlogistiek. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. De afbakening met Projectmatig LCM is gebaseerd op de omvang (richtlijn >16 uur), complexiteit en risicoprofiel van de werkzaamheden, conform Bijlage 13.
159	Leidraad, pagina 13	Welke acceptatie criteria voor het afronden van de Takeover hanteert de opdrachtgever? Zijn deze al bekend of worden deze opgesteld na onderling overleg?	De acceptatiecriteria voor de afsluiting van de takeoverfase (Transitie-acceptatie) zijn op hoofdlijnen vastgelegd in het Programma van Eisen (Bijlage 11, met name ME-09 en de bijbehorende deliverables). De nadere detaillering en fasering van de acceptatiecriteria wordt in overleg met de opdrachtnemer vastgesteld in de startfase, zoals bepaald in de overeenkomst en het DAP (D04). Inschrijvers kunnen in hun inschrijving een aanpak beschrijven voor de invulling van de takeoverfase en de bijbehorende acceptatiecriteria, hetgeen wordt beoordeeld onder gunningscriterium 6.5.4.
160	Leidraad par 4.3	Bijlage 14, referentieblad, is niet opgenomen in de checklist van paragraaf 4.3 Zijn er nog meer documenten die wel moeten worden ingeleverd, maar niet in paragraaf 4.3 beschreven staan?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat Bijlage 14 (Referentieverklaring invulformat) bij inschrijving dient te worden ingediend, ook al staat dit niet expliciet in de checklist van §4.3. §4.3 van de leidraad vermeldt bij 'Aan te leveren stukken bij de Inschrijving' eveneens het referentieformulier (Bijlage 14). De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt verduidelijkt. Inschrijvers dienen alle in §4.3 genoemde documenten bij inschrijving in te dienen. Er zijn geen andere verplichte documenten dan die vermeld in §4.3 en §4.4 van de leidraad.
161	Leidraad, 3.1 Planning	De 2e Nvl staat gepland voor Hemelvaartsdag. Veel bedrijven zijn de dag erna collectief gesloten. Gaat het u lukken de 2e Nvl uiterlijk woensdag 13 mei te publiceren?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de publicatiedatum van de 2e Nota van Inlichtingen is voorzien op donderdag 14 mei 2026, conform de planningsoverzicht in §3.1 van de leidraad. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de Nvl uiterlijk op 14 mei 2026 via TenderNed te publiceren en houdt rekening met eventuele feestdagen en collectieve sluitingen. Aan de vermelde data kunnen geen rechten worden ontleend; de definitieve planning wordt via TenderNed gepubliceerd.
162	Bijlage 9, Identiteits- en toegangsbeheer	Worden de accounts handmatig aangemaakt in AD of is hiervoor een account provisioning oplossing aanwezig? Wanneer de accounts handmatig aangemaakt worden, is het opdrachtnemer toegestaan om hiervoor een account provisioning oplossing te implementeren voor beide omgevingen mede gezien de eis ME-11 Identity lifecycle uit Bijlage 11 - Programma van eisen SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26.pdf?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het provisioning-mechanisme voor accounts (handmatig of geautomatiseerd) onderdeel is van de identitybeheer-vereisten conform ME-11 (Bijlage 11). De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het borgen van een gecontroleerd instroom/doorstroom/uitstroomproces voor accounts in beide omgevingen. Indien accounts momenteel handmatig worden aangemaakt en de opdrachtnemer een geautomatiseerde provisioning-oplossing wil implementeren, dient dit te worden beoordeeld en goedgekeurd door de Aanbestedende dienst als wijziging conform het changeproces. De huidige situatie is beschreven in Bijlage 09; nadere details worden in de transitiefase geïnventariseerd.

163	Bijlage 9, Legacy-applicaties en datacenter	De huidige leverancier biedt nog on-premise systemen aan vanuit het private datacenter. Op welke manier verwacht de opdrachtgever dat deze functionaliteit overgaat naar de nieuwe leverancier?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De huidige leverancier (ProAct) beheert vanuit zijn private datacenteromgeving een beperkt aantal on-premise en legacy-componenten (waaronder V-Smart, Poolmanager, Active Directory, PKI en SQL Server), zoals beschreven in Bijlage 09 §6.2. De private datacenteromgeving en de daarin gehoste componenten worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. De fysieke datacenter-infrastructuur valt buiten de scope van de opdracht. Een deel van deze componenten wordt vóór of kort na contractstart gemigreerd naar cloudoplossingen (zie Bijlage 09 §6.2 voor de indicatieve tijdslijnen). Voor legacy-componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, is de nieuwe opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming richting de partij die de betreffende componenten host, conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie). Dit omvat in ieder geval intake, coördinatie, opvolging, escalatie en terugkoppeling. De nieuwe opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het technisch beheer van systemen die in de omgeving van een derde partij draaien. Migraties, uitfasering of herontwerp vallen buiten het reguliere Beheer (all-in) en vinden uitsluitend plaats na expliciete besluitvorming door Opdrachtgever, waarna de uitvoering als Project wordt opgedragen. De feitelijke scope en verantwoordelijkheidsverdeling per component wordt in de transitiefase geïnventariseerd en vastgelegd in D02 (DAP-Demarcatie & routing).
164	Bijlage 6, 11 Bijlagen	Afgezien van de velden verwerk en subverwerkers, kunt alvast de andere velden invullen? Zo nee, wanneer & hoe wordt dit bepaald?	De concept-verwerkersovereenkomst (Bijlage 06) bevat velden die door de opdrachtnemer worden ingevuld na gunning, met name de velden voor verwerker en subverwerkers. De Aanbestedende dienst vult de reeds bekende velden in als onderdeel van het gunningsproces. Velden die afhankelijk zijn van de specifieke dienstverlening en tooling van de opdrachtnemer (zoals subverwerkers en verwerkingsactiviteiten) worden na gunning in overleg ingevuld. Een volledig vooraf ingevulde verwerkersovereenkomst wordt niet voor inschrijving verstrekt.
165	Bijlage 5, Considerans D	Hoe dient Opdrachtnemer aan te tonen dat hij voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de de Europese NIS2-richtlijn (2022/2555/EU) en de Nederlandse implementatiewetgeving (Cyberbeveiligingswet, Stb.2025)?	De Overeenkomst (bijlage 05, artikel 12) bevat verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging die zijn georiënteerd op de NIS2-richtlijn en de Cyberbeveiligingswet. De Opdrachtnemer kwalificeert naar verwachting als aanbieder van beheerde ICT-diensten (Managed Service Provider) in de zin van deze wetgeving en heeft uit dien hoofde zelfstandige verplichtingen op het gebied van risicobeheersing, incidentmelding en beveiliging van de toeleveringsketen. De Opdrachtnemer toont naleving aan via het ISO/IEC 27001-certificaat (geschiktheidseis), de beveiligingsmaatregelen conform ME-15 (Bijlage 11), de beveiligingsbaseline (D26), de security beheerafspraken (D25) en de beveiligingsroadmap (D28). Aanvullende wettelijke verplichtingen die gedurende de looptijd van kracht worden, worden via de governance-cadans (D04) geagendeerd.
166	Bijlage 5, art 26	Een hersteltermijn van 10 werkdagen is niet in alle situaties realistisch. Zeker niet als we afhankelijk zijn van derde partijen. We kunnen in die situaties wel binnen 10 dagen een Plan van Aanpak voor herstel overleggen. Gaat u hiermee akkoord?	De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen hersteltermijnen van 10 werkdagen worden niet aangepast. Voor de situatie waarin herstel niet binnen 10 werkdagen mogelijk is door aantoonbare afhankelijkheid van derden, is in het PvE (sectie iii, punt 2) reeds voorzien in een herstelplanverplichting: de Opdrachtnemer levert in dat geval binnen 5 werkdagen een herstelplan met termijn en mitigatie. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid voor tijdig herstel.
167	Bijlage 5, art 20.1	Onze verzekeraar staat het niet toe om het polisblad te delen. Dat zou namelijk een mogelijke claim van hackers kunnen beïnvloeden. We kunnen wel het certificaat van de verzekering overleggen. Kunt u bevestigen dat dit volstaat?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat bij voorlopige gunning als bewijs van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering ook een door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat wordt geaccepteerd, mits het certificaat de vereiste dekkingsomvang (conform §4.3 en GIBIT 2025 artikel 17) aantoonbaar vermeldt. Dit is ook vermeld in de leidraad (§4.4). Een gescand polisblad is niet vereist indien een volledig certificaat de relevante dekking aantoont.
168	Bijlage 5 art 16.1	Mogen we ervan uitgaan dat de eerste indexeringsmogelijkheid 1 januari 2027 is?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de indexatie plaatsvindt conform artikel 16 van de Hoofdovereenkomst en §7 van de DFA (Bijlage 04). Op grond van Bijlage 04 (§7) vindt de eerste indexatie twaalf maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst plaats. Indien de overeenkomst ingaat in augustus 2026, vindt de eerste indexatiemogelijkheid derhalve plaats per augustus 2027. De Aanbestedende dienst bevestigt dat er vóór de eerste indexatiemoment geen indexatie plaatsvindt.
169	Bijlage 5 art 14.3	Wij vinden een afwijking van 20% fors, wij stellen voor dit aan te passen naar 10%. In de situatie van krimp, werkt dit dus in uw voordeel. Bent u bereid dit voorstel over te nemen?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. De 20%-drempel voor volumewijzigingen zoals opgenomen in artikel 14.3 van de Overeenkomst is bewust vastgesteld en geldt symmetrisch (zowel bij groei als krimp). Inschrijvers worden verzocht hun inschrijving te baseren op de bestaande contractvoorwaarden. Verzoeken tot aanpassing van de volumedrempel worden niet gehonoreerd.
170	Bijlage 5, art 4.5	Wat verstaat u onder "fundamenteel" in de zin van een fundamenteel herontwerp?	Onder 'fundamenteel herontwerp' in de zin van de overeenkomst verstaat de Aanbestedende dienst een wijziging die leidt tot een wezenlijke verandering van de architectuur, opzet of uitgangspunten van de dienstverlening die niet past binnen de bestaande scope en inrichting van de overeenkomst. Concrete voorbeelden: een migratie van de gehele Microsoft-tenant naar een andere structuur, een volledige vervanging van het netwerkplatform met een andere technologiestack, of de introductie van een nieuw dataconcept dat de overdraagbaarheid van de dienstverlening structureel wijzigt. Geroutineerde updates, versieverhogingen en 1-op-1-vervangingen binnen de bestaande architectuur kwalificeren niet als fundamenteel herontwerp. Bij twijfel beslist de Aanbestedende dienst.

171	Bijlage 11 & 14	Het PvE moet door Inschrijvers worden beantwoord. We vragen u daarom het PvE in Word of Excel aan inschrijvers aan te bieden (in plaats van alleen als PDF). Ditzelfde geldt voor bijlage 14, het referentieblad.	De Aanbestedende dienst neemt dit verzoek in overweging en streeft ernaar het Programma van Eisen (Bijlage 11) en Bijlage 14 (Referentieverklaring invulformat) tevens in bewerkbaar formaat (Word of Excel) beschikbaar te stellen via TenderNed. Inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd zodra de bewerkbare versies beschikbaar zijn. Tot die tijd staat het inschrijvers vrij de inhoud van de betreffende bijlagen in een eigen bewerkbaar document over te nemen, mits alle vereiste velden volledig zijn ingevuld en het document rechtsgeldig is ondertekend.
172	huidige hybride en private-datacenterinrichting	kunt u per hoofdonderdeel van de huidige hybride en private-datacenterinrichting aangeven wat u in de eerste contractperiode als structureel beschouwt en wat als tijdelijke overgangssituatie ziet?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Deze vraag overlapt met referenties 163, 271 en 281. Op hoofdlijnen geldt het volgende onderscheid: de diensten die via de Microsoft-cloud en Entra ID worden geleverd, de Fortinet-netwerkinfrastructuur op de 17 locaties en de werkplekomgeving zijn structureel en vallen binnen de beheerscope van de nieuwe opdrachtnemer. De on-premise componenten in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier worden beschouwd als overgangssituatie en worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Voor componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, is de nieuwe opdrachtnemer verantwoordelijk voor operationele regie en ketenafstemming, niet voor het technisch beheer. De Aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 09 §6.2 voor de indicatieve tijdslijnen per component. Migratie of uitfasering vindt uitsluitend plaats na expliciete besluitvorming door Opdrachtgever en wordt als Project opgedragen.
173	hybride en private-datacenterinrichting	Kunt u dit concreet maken voor in ieder geval V-Smart, Poolmanager, PaperCut Cpunt, on-prem Active Directory, Entra ID Connect, Microsoft PKI en Always On VPN?	De Aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 09 §6.2 voor de beschikbare informatie per component, inclusief indicatieve tijdslijnen voor migraties. Voor alle in de vraag genoemde componenten geldt dat deze in de huidige situatie worden gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier. Deze componenten en het technisch beheer daarvan worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Het beheer van de Entra ID-omgeving (cloudidentiteit) valt wél binnen de beheerscope van de nieuwe opdrachtnemer. Voor componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, is de nieuwe opdrachtnemer verantwoordelijk voor operationele regie en ketenafstemming conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie).
174	welke onderwerpen stabilisatie en welke doorontwikkeling	Kunt u aangeven op welke onderwerpen u in de eerste 12 tot 24 maanden vooral stabilisatie verwacht, en op welke onderwerpen juist scenarioverkenning, besluitvoorbereiding en doorontwikkeling?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De eerste periode na contractstart staat in het teken van een beheerste overname en stabilisatie van de dienstverlening, zoals beschreven in §2.3 van de leidraad. In die fase ligt de nadruk in ieder geval op het borgen van continuïteit, het inregelen van de beheer- en regieorganisatie, het verkrijgen van actueel inzicht in de omgeving en het beheerst overnemen van de bestaande dienstverlening. Na deze stabilisatiefase verschuift het accent naar scenarioverkenning, besluitvoorbereiding en doorontwikkeling. Daarbij valt te denken aan onderwerpen als lifecyclemanagement, verdere standaardisatie en vereenvoudiging, doorontwikkeling van werkplek- en cloudvoorzieningen, informatiebeveiliging en identiteitsvraagstukken, alsmede de voorbereiding van besluitvorming over grotere wijzigingen of transities. De Aanbestedende dienst maakt daarbij geen limitatieve of uitputtende indeling per onderwerp en legt vooraf geen vaste meerjarenroadmap vast. De nadere prioritering en fasering worden bepaald binnen de overeengekomen governance- en verbetercyclus, waarbij van Opdrachtnemer een proactieve adviesrol wordt verwacht.
175	bestaande afhankelijkheden	Kunt u toelichten welke bestaande afhankelijkheden of onderdelen van de huidige omgeving voor u de hoogste prioriteit hebben om beheersbaarder of minder leveranciersafhankelijk te maken?	De Aanbestedende dienst beschouwt de volgende gebieden als prioritair voor het verbeteren van beheersbaarheid en het verminderen van leveranciersafhankelijkheid: de hybride identity-omgeving (on-premise AD + Entra ID), de netwerkinfrastructuur (Fortinet-stack) en de V-Smart-koppelingen. De opdrachtnemer wordt verwacht in de verbetercyclus proactief advies te geven over risico's van leveranciersafhankelijkheid en concrete verbetermaatregelen voor te stellen. Besluitvorming over concrete transitietrajecten vindt uitsluitend plaats in overleg met de Aanbestedende dienst.
176	Eenduidige SPOC-structuur	Kunt u aangeven wat voor u na 12 maanden en na 24 maanden een succesvolle doorgroei is naar een meer eenduidige SPOC-structuur?	De Aanbestedende dienst beschouwt een succesvolle doorgroei naar een eenduidige SPOC-structuur als volgt: na 12 maanden is de SPOC-rol operationeel ingericht conform ME-01 (Bijlage 11), worden alle meldingen centraal geregistreerd en opgevolgd, en is de escalatiestructuur richting alle ketenpartijen werkend. Na 24 maanden is de SPOC-structuur in hoge mate geoperationaliseerd, zijn de KPI-normen structureel gehaald, is de communicatiestructuur met alle ketenpartijen eenduidig, en rapporteert de opdrachtnemer proactief over ketenknelpunten en verbetermaatregelen. De snelheid van deze doorgroei is mede afhankelijk van de medewerking van Opdrachtgever en de volwassenheid van de samenwerking, conform §2.4.2 van de leidraad. De nadere uitwerking van de mijlpalen wordt vastgelegd in het DAP (D04).
177	Bijlage 09	Kunt u per in Bijlage 09 genoemde applicatie, dienst en voorziening verduidelijken welke rol van de opdrachtnemer wordt verwacht: volledig beheer, technisch beheer, ketenregie, licentiebeheer, alleen monitoring, of buiten scope?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Deze vraag overlapt in essentie met referentie 15. De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 15. Ter verduidelijking geldt dat geen uitputtend overzicht per applicatie, dienst of voorziening met exacte rolclassificatie voorafgaand aan gunning wordt verstrekt. Nadere detaillering van de verantwoordelijkheidsverdeling vindt plaats in de takeover en startfase.

178	Aanvullende documentatie	Kunt u aangeven welke aanvullende documentatie vóór inschrijving aan alle inschrijvers beschikbaar wordt gesteld, bijvoorbeeld CMDB-export, netwerkdiagrammen, firewall- of communicatiematrix, lifecycle-overzichten, ticketvolumes en changehistorie?	De Aanbestedende dienst verstrekt de aanbestedingsdocumenten zoals gepubliceerd via TenderNed: Bijlage 09 (beschrijving huidige ICT-omgeving), Bijlage 13 (Kwalificatiegrenzen & SWC) en de overige bijlagen bevatten de informatie die vóór inschrijving beschikbaar is. Aanvullende documentatie zoals CMDB-exports, gedetailleerde netwerkdiagrammen, firewall-communicatiematrix, lifecycle-overzichten, ticketvolumes of changehistorie worden niet vóór inschrijving aan alle inschrijvers beschikbaar gesteld. Nader detail volgt na gunning in de transitiefase. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de beschikbare aanbestedingsdocumenten.
179	indicatieve volumes	Kunt u over de afgelopen 12 maanden indicatieve volumes delen van meldingen, incidenten, service requests, standaardwijzigingen, impactvolle wijzigingen, major incidents, security incidents en meldingen met meerdere oplospartijen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat indicatieve volumes over meldingen, incidenten en wijzigingen niet als afzonderlijk overzicht worden gepubliceerd als aanvulling op de reeds gepubliceerde informatie in Bijlage 09. Bijlage 09 bevat de voor inschrijvers relevante beschrijving van de huidige omgeving en werkwijze. Nader detail over historische ticketvolumes wordt niet vóór inschrijving verstrekt. Inschrijvers dienen hun capaciteitsplanning te baseren op de beschikbare informatie. Na gunning worden in de transitiefase nadere gegevens gedeeld ten behoeve van de opstelling van het interne capaciteitsmodel.
180	meldingen nu via het interne aanspreekpunt	Kunt u aangeven welk deel van de meldingen nu via het interne aanspreekpunt loopt, welk deel rechtstreeks bij de huidige ICT-leverancier wordt gemeld en welk deel rechtstreeks bij andere leveranciers terecht komt?	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerd overzicht van de huidige verdeling van meldingen over het interne aanspreekpunt, de huidige ICT-leverancier en andere leveranciers. De structuur van de meldingenafhandeling in de huidige situatie is op hoofdlijnen beschreven in Bijlage 09. De nieuwe opdrachtnemer is conform ME-01 (Bijlage 11) verantwoordelijk voor het inrichten van de SPOC-structuur en zorgt ervoor dat alle meldingen centraal geregistreerd en opgevolgd worden. Nader detail over de huidige meldingenstructuur wordt in de transitiefase beschikbaar gesteld.
181	Indicatieve aantallen	Kunt u indicatieve aantallen delen van publieks-pc's, Xafax-voorzieningen, uitleen- en inleversystemen, camerasystemen, toegangscontrole, narrowcasting en overige gekoppelde voorzieningen die wel netwerk- en ketenregie vragen maar niet zichtbaar zijn in de standaard user- en deviceaantallen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 09 voor de beschikbare informatie over de aanwezige voorzieningen, waaronder publiekswerkplekken, Xafax-voorzieningen, camerasystemen, toegangscontrole en overige gekoppelde voorzieningen. Een gedetailleerd overzicht met aantallen per categorie en locatie wordt niet als afzonderlijk document vóór inschrijving gepubliceerd. Nader detail over niet-standaard voorzieningen die ketenregie vereisen, wordt in de transitiefase geïnventariseerd en vastgelegd. Inschrijvers dienen uit te gaan van de beschikbare informatie in Bijlage 09.
182	actuele Fortinet-omgeving	Kunt u de actuele Fortinet-omgeving nader specificeren, waaronder typen/modellen, centrale beheercomponenten, firmwarelijnen, HA-opstellingen en supportstatus?	Voor dit onderdeel geldt het volgende: de aanbestedingsdocumenten, waaronder Bijlage 09, geven een representatief beeld van de huidige Fortinet- en netwerk omgeving. Een volledig en actueel overzicht op detailniveau van typen/modellen, firmwarelijnen, HA-configuraties, supportstatus, leverancierscontracten, aantallen per type, netwerktekeningen en locatiespecifieke uitwerkingen wordt in deze fase niet afzonderlijk verstrekt. Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de in de aanbestedingsdocumenten beschreven omgeving en het uitgangspunt dat sprake is van een professionele Fortinet-omgeving binnen de bestaande ICT-infrastructuur. De nadere detaillering, validatie en feitelijke inrichting maken onderdeel uit van de takeover en startfase.
183	beheer- en monitorcomponenten	Kunt u specificeren welke beheer- en monitorcomponenten binnen het netwerkdomein momenteel in gebruik zijn, bijvoorbeeld FortiManager en eventuele aanvullende tooling?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de huidige beheer- en monitorinrichting voor het netwerkdomein is gebaseerd op de Fortinet-stack, zoals beschreven in Bijlage 09. Specifieke informatie over aanvullende beheercomponenten zoals FortiManager of overige tooling is opgenomen in Bijlage 09 voor zover beschikbaar. Een uitputtende specificatie van alle beheer- en monitorcomponenten wordt niet vóór inschrijving gepubliceerd. Nader detail volgt na gunning in de transitiefase.
184	Fortinet-gecertificeerde engineers (NSE of opvolger)	Kunt u verduidelijken wat onder "Fortinet-gecertificeerde engineers (NSE of opvolger)" minimaal wordt geaccepteerd, inclusief gewenst certificeringsniveau?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat ME-14 (Bijlage 11) vereist dat de Opdrachtnemer Fortinet-gecertificeerde engineers inzet (NSE of opvolger) voor de uitvoering van werkzaamheden binnen de Fortinet-scope. Het minimaal geaccepteerde certificeringsniveau is NSE 4 (of een aantoonbaar gelijkwaardig opvolgend certificaat van Fortinet). Hogere certificeringsniveaus zijn toegestaan maar niet vereist. De Aanbestedende dienst accepteert bewijs van vergelijkbare gecertificeerde kennis van de Fortinet-stack indien het NSE-programma in de tussentijd is gewijzigd. Deze eis ziet uitsluitend op het beheersbaar uitvoeren van as-is beheer in de bestaande Fortinet-omgeving en is niet bedoeld als verplichting voor toekomstige productkeuzes, conform ME-14.
185	inzet van een gespecialiseerde onderaannemer	Kunt u bevestigen of voor het Fortinet-domein inzet van een gespecialiseerde onderaannemer is toegestaan, mits hoofdaannemer integraal verantwoordelijk blijft voor de dienstverlening en regierol?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de inzet van een gespecialiseerde onderaannemer voor het Fortinet-domein is toegestaan, conform §5.4.2 van de leidraad inzake onderaanneming. De hoofdaannemer blijft te allen tijde integraal aansprakelijk voor de gehele dienstverlening, inclusief de door de onderaannemer uitgevoerde werkzaamheden. De in ME-14 gestelde certificeringseis geldt voor de daadwerkelijk ingezette engineers, ongeacht of deze in dienst zijn van de hoofdaannemer of van een onderaannemer. Inschrijvers dienen de rol en verantwoordelijkheden van de onderaannemer te vermelden conform de vereisten in het UEA.

186	concrete verwachtingen gelden voor 24/7 monitoring van de netwerkinfrastructuur	Kunt u toelichten welke concrete verwachtingen gelden voor 24/7 monitoring van de netwerkinfrastructuur buiten het reguliere servicevenster?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat 24/7 monitoring van de beheerde netwerkinfrastructuur onderdeel is van de dienstverlening conform ME-14 en ME-15 van Bijlage 11. Dit betekent dat kritieke netwerkverstoringen ook buiten het reguliere servicevenster tijdig geautomatiseerd worden gesignaleerd en worden opgevolgd conform de overeengekomen bereikbaarheids- en escalatieafspraken. Van Opdrachtnemer wordt buiten het reguliere servicevenster in ieder geval verwacht: - geautomatiseerde monitoring en alerting op kritieke netwerkverstoringen; - een duidelijke escalatieprocedure voor P1-situaties; - bereikbaarheid voor opvolging conform de overeengekomen piket- en bereikbaarheidsafspraken. De serviceniveaus voor opvolging buiten het reguliere servicevenster volgen uit de aanbestedingsdocumenten, waaronder Bijlage 12a. Actieve handmatige monitoring van alle netwerkapparatuur buiten kantooruren is daarbij geen vereiste; geautomatiseerde monitoring met onmiddellijke alerting waar nodig volstaat.
187	beschikbaarheids-KPI voor de beheerde netwerkinfrastructuur	Kunt u verduidelijken of de beschikbaarheids-KPI voor de beheerde netwerkinfrastructuur per locatie ziet op alleen de kantoorautomatiseringsomgeving, of ook op publiekswifi, PublicRoam en overige publiekvoorzieningen?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de scope van de beschikbaarheids-KPI voor de beheerde netwerkinfrastructuur. De beschikbaarheids-KPI voor de beheerde netwerkinfrastructuur per locatie ziet op de beschikbaarheid van de netwerkhardware die binnen de beheerscope valt, te weten de FortiGate-firewalls, FortiSwitch-switches en FortiAP-access points. De KPI wordt gemeten op de beschikbaarheid van deze netwerkhardware zelf, niet op individuele diensten of endpoints die daarop functioneren. Dit omvat zowel het bedrade netwerk als de draadloze netwerken. Aangezien alle wifi-netwerken — waaronder de kantoorautomatiseringsomgeving, publiekswifi en PublicRoam — worden aangeboden via hetzelfde FortiAP-hardwareplatform, valt de beschikbaarheid van dat platform integraal onder deze KPI. Voorzieningen en diensten die door derden worden geleverd of beheerd, zoals de PublicRoam-authenticatiedienst of externe internetdiensten, vallen niet onder deze KPI. Voor dergelijke voorzieningen geldt dat Opdrachtnemer conform de overeengekomen SPOC- en ketenregierol zorgdraagt voor signalering, opvolging en escalatie. De exacte afbakening wordt nader vastgelegd in de KPI/SLA-afspraken en het DAP.
188	Dynamic Access Control via FortiSwitch/FortiGate-integratie	Kunt u toelichten in hoeverre Dynamic Access Control via FortiSwitch/FortiGate-integratie in de huidige situatie daadwerkelijk operationeel is, en wat u van de nieuwe opdrachtnemer op dit punt verwacht?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat Dynamic Access Control via FortiSwitch/FortiGate-integratie onderdeel is van de huidige Fortinet-implementatie, voor zover beschreven in Bijlage 09. In de huidige situatie is deze functionaliteit deels ingericht; de verdere operationalisering vindt plaats in Q2 2026. Niet alle systemen zullen bij contractstart volledig via Dynamic Access Control zijn aangesloten; een deel van de segmentatie berust op dat moment nog op traditionele aansluit- en configuratiemethoden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in stand houden en beheren van de bestaande Dynamic Access Control-configuratie, inclusief de componenten die nog traditioneel zijn ingericht. Wijzigingen worden via het changeproces doorgevoerd. Nader technisch detail volgt na gunning in de transitiefase.
189	Afbakenen wat binnen de reguliere monitoring valt	Kunt u expliciet afbakenen wat binnen de reguliere monitoring, signalering, triage en opvolging valt en wat uitsluitend onder de optionele uitgebreide security monitoring valt?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De reguliere dienstverlening omvat de security monitoring die past binnen de basisdienstverlening en de overeengekomen beheerscope. Dit betreft in ieder geval het signaleren, beoordelen en opvolgen van securitygerelateerde gebeurtenissen binnen de reguliere beheeromgeving, voor zover deze binnen scope vallen en in het kader van de basisdienstverlening kunnen worden geduid en opgevolgd. Dit sluit aan bij ME-15 van Bijlage 11. De optionele uitgebreide security monitoring ziet op aanvullende, verdiepende dienstverlening gericht op continue dreigingsdetectie en -analyse, zoals SOC-, SIEM- en MDR-functionaliteit. Deze optionele dienst is afzonderlijk uitgevraagd in Bijlage 03. De Aanbestedende dienst maakt daarbij geen verdergaande, uitputtende opsomming per maatregel of tool.
190	signalbronnen	Kunt u specificeren welke signalbronnen minimaal binnen de reguliere dienstverlening beoordeeld en opgevolgd moeten worden?	Binnen de reguliere dienstverlening worden minimaal de volgende signaalbronnen beoordeeld en opgevolgd: endpoint-protectiesignalen (antivirus/EDR binnen scope), netwerkalerting (FortiGate/FortiSwitch/FortiAP binnen scope), beschikbaarheidsmonitoring van servers en kritieke diensten, M365-beveiligingsalerting (voor zover toegankelijk), e-mailbeveiligingssignalen (DMARC/DKIM/SPF), en escalatiesignalen vanuit de servicedesk. De exacte lijst van te monitoren bronnen wordt nader vastgelegd in D25 (DAP-Security beheer & verbetercyclus).
191	servicevenster	Kunt u aangeven welk servicevenster geldt voor reguliere beoordeling en opvolging van beveiligingssignalen buiten kantooruren?	Het servicevenster voor de reguliere beoordeling en opvolging van beveiligingssignalen is beperkt tot kantooruren (conform de servicedeskafspraken). Buiten kantooruren geldt voor P1-beveiligingsincidenten een 24/7-bereikbaarheidsverplichting conform Bijlage 12a (KPI/SLA). Voor P2- en lagere prioriteit-beveiligingssignalen geldt opvolging binnen het reguliere servicevenster (eerste werkdag). Actieve 24/7-monitoring van alle beveiligingssignalen valt onder de optionele uitgebreide security monitoring (SOC/SIEM).
192	centrale logging	Kunt u bevestigen of centrale logging en logretentie voor operationele en securitydoeleinden onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening, en zo ja met welk minimumdetail en welke minimale bewaartermijn?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat centrale logging en logretentie voor operationele en securitydoeleinden onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening. Minimale vereisten: logging van alle beheerhandelingen (conform het Architectuurkader Bijlage 10, privileged access logging), beschikbaarheidslogging van kritieke systemen, en securitylogging op endpoint- en netwerkniveau voor zover voortkomend uit de reguliere monitoring. De minimale bewaartermijn bedraagt 12 maanden voor operationele logdata; voor privileged access logging geldt een bewaartermijn van ten minste 12 maanden conform het Architectuurkader. De exacte minimumdetail en bewaartermijnen worden vastgelegd in D25 (DAP-Security beheer & verbetercyclus).

193	geen expliciet separate SOC- of SIEM-dienst	Kunt u bevestigen dat in de huidige situatie geen expliciet separate SOC- of SIEM-dienst aanwezig is die als zodanig moet worden overgenomen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat in de huidige situatie geen separate, dedicate SOC- of SIEM-dienst aanwezig is die als zodanig moet worden overgenomen door de nieuwe opdrachtnemer. De huidige securitymonitoring is onderdeel van de reguliere beheeractiviteiten van de zittende leverancier. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van de reguliere security monitoring conform ME-15 (Bijlage 11). De optionele SOC/SIEM-dienst is een aanvullende, apart te prijzen optie.
194	optionele uitgebreide security monitoring	Kunt u toelichten wat binnen de optionele uitgebreide security monitoring minimaal wordt verwacht qua servicevenster, triage, containment, communicatie en rapportage?	De optionele uitgebreide security monitoring is in de aanbestedingsdocumenten bewust niet nader gespecificeerd. Inschrijvers worden uitgenodigd om in hun prijsopgave en toelichting bij de optionele dienst zelf aan te geven welk servicevenster, welke triage- en containment-werkwijze, welke communicatieafspraken en welke rapportagefrequentie zij aanbieden. De Aanbestedende dienst beoordeelt de optionele dienst niet als onderdeel van de gunningscriteria en behoudt zich het recht voor deze optie al dan niet af te nemen na gunning. Indien de optie wordt afgenomen, worden de nadere serviceafspraken overeengekomen bij opdrachtverlening.
195	huidige wekelijkse operationele overleggen	Kunt u bevestigen of de huidige wekelijkse operationele overleggen per deelnemer in de startfase blijven bestaan, of dat de overlegstructuur uit D04 deze vervangt?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de overlegstructuur die voortkomt uit D04 (DAP - Governance & overlegstructuur) de leidende governancestructuur is na ingang van de overeenkomst. Of en in hoeverre de huidige wekelijkse operationele overleggen per deelnemer worden voortgezet in de startfase, wordt nader vastgesteld in de transitiefase en vastgelegd in D04. De Aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer dat in de startfase een passende overlegstructuur wordt voorgesteld die aansluit bij de behoeften van beide deelnemers, conform de eisen in ME-09 en ME-10 (Bijlage 11).
196	KPI "Regievoering op Meldingen"	Kunt u verduidelijken hoe de KPI "Regievoering op Meldingen" objectief wordt gemeten, inclusief brondata en meetmethode?	De KPI 'Regievoering op Meldingen' wordt gemeten op basis van het percentage meldingen waarbij de opdrachtnemer binnen de afgesproken normtijden actief heeft gevolgd, teruggekoppeld en/of geëscaleerd, conform de definities in Bijlage 12a. De brondata bestaat uit het door de opdrachtnemer bijgehouden ticketingsysteem, waaruit de tijdstempels van registratie, statuswijzigingen, terugkoppelmomenten en escalaties zijn af te leiden. De meetmethode en rapportageformat worden vastgelegd in het DAP (D04, D10). De Aanbestedende dienst heeft inzage in de relevante ticketdata voor verificatie.
197	PI "Actieve terugkoppeling incidenten"	Kunt u verduidelijken hoe de KPI "Actieve terugkoppeling incidenten" wordt gemeten, inclusief het moment waarop een behandeling als "langer duurt dan verwacht" geldt?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de KPI "Actieve terugkoppeling incidenten". De KPI wordt gemeten op basis van het percentage incidenten waarbij de melder proactief is geïnformeerd over de voortgang, zonder dat de melder zelf om een statusupdate hoeft te vragen. Een behandeling geldt als 'langer dan verwacht' zodra de eerder aan de melder gecommuniceerde of op grond van de servicenormen toepasselijke oplostijd dreigt te worden overschreden. De nadere operationalisering, waaronder de terugkoppelfrequentie per prioriteitsniveau, wordt in de uitvoeringsfase vastgelegd in D05 (SLA-Servicedesk).
198	KPI "Eigenaarschap naleving"	Kunt u verduidelijken hoe de KPI "Eigenaarschap naleving" wordt bepaald in situaties waarin een ticket tijdelijk bij een derde partij of bij opdrachtgever ligt?	De KPI 'Eigenaarschap naleving' wordt bepaald op basis van het percentage tickets waarbij de opdrachtnemer aantoonbaar de regie heeft behouden, ook in situaties waar het ticket (tijdelijk) bij een derde partij of bij de Aanbestedende dienst ligt. Tickets die wachten op een derde partij of opdrachtgever worden niet als 'eigenaarschapfout' aangemerkt, mits de opdrachtnemer: (a) de wacht-situatie actief heeft geregistreerd, (b) de opdrachtgever heeft geïnformeerd, en (c) binnen de afgesproken frequentie follow-up heeft uitgezet richting de betreffende partij. De exacte meetmethode en drempel worden vastgelegd in het DAP.
199	CSAT meting	Kunt u toelichten hoe CSAT wordt gemeten, inclusief minimale responsdrempel, meetmethodiek en omgang met lage respons?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat CSAT (klanttevredenheid) periodiek wordt gemeten als onderdeel van de KPI-structuur (Bijlage 12a). De meetmethodiek en frequentie worden nader uitgewerkt door de opdrachtnemer in samenwerking met de Aanbestedende dienst, en vastgelegd in D06 (SLA-KPI's / Rapportage). De minimale responsdrempel en de wijze van omgang met lage respons worden in overleg vastgesteld. De Aanbestedende dienst verwacht dat bij een respons onder de minimumdrempel geen definitieve CSAT-score wordt gerapporteerd, maar wordt gecommuniceerd dat de respons onvoldoende is voor een betrouwbare score.
200	KPI "Backlog ouderdom"	Kunt u verduidelijken of de KPI "Backlog ouderdom" ook tickets omvat die wachten op opdrachtgever, eindgebruiker of derde partijen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de KPI 'Backlog ouderdom' in beginsel ziet op alle openstaande tickets, inclusief tickets die wachten op opdrachtgever, eindgebruiker of derde partijen. Tickets in een gedocumenteerde en actief beheerde wacht-status kunnen op verzoek van de opdrachtnemer worden gesegmenteerd in de rapportage, zodat inzichtelijk is welk deel van de backlog extern wordt geblokkeerd. De opdrachtnemer dient wacht-statussen actief te beheren en periodiek te herbevestigen. Tickets in wacht-status worden niet automatisch buiten de KPI-meting gehouden.
201	beschikbaarheid van M365-kernservices	Kunt u verduidelijken hoe de beschikbaarheid van M365-kernservices "voor zover binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer" wordt afgebakend?	De afbakening van 'voor zover binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer' ziet op de beheeractiviteiten en configuraties die de opdrachtnemer beheert binnen de Microsoft 365-omgeving. Buiten de invloedssfeer vallen: storingen in de Microsoft-cloudinfrastructuur zelf (Microsoft-platformstoringen), internetverbindingen die niet door de opdrachtnemer worden beheerd, en configuratiewijzigingen die de Aanbestedende dienst buiten het changeproces heeft doorgevoerd. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige signalering van M365-platformstoringen via het Microsoft Service Health Dashboard, communicatie naar de Aanbestedende dienst en coördinatie met Microsoft waar nodig. De exacte afbakening wordt vastgelegd in het DAP-Changeproces en de KPI/SLA-afspraken.

202	Feitelijke beheer-overname	Kunt u verduidelijken wat in de praktijk het moment van "feitelijke beheer-overname" is waarop de change-freeze wordt toegepast, en of deze per domein gefaseerd mag plaatsvinden?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het moment van 'feitelijke beheer-overname' het moment is waarop de opdrachtnemer aantoonbaar de operationele beheer verantwoordelijkheid heeft overgenomen voor het betreffende domein of component. Een gefaseerde domein-voor-domein overname is toegestaan, mits de gefaseerde aanpak wordt vastgelegd in het transitieplan en expliciet is goedgekeurd door de Aanbestedende dienst. De change-freeze gaat in op het moment van feitelijke beheer-overname per domein en geldt tot de voltooiing van de takeoverfase voor dat domein. Uitzonderingen op de change-freeze (bijv. security-patches) zijn mogelijk na overleg met en goedkeuring door de Aanbestedende dienst.
203	Gegevens takeoverfase	Kunt u bevestigen welke historische gegevens, open tickets, open changes, monitoringdata en configuratie-extracten minimaal moeten worden overgedragen in de takeoverfase?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de overdracht in de takeoverfase minimaal de volgende gegevens omvat: de as-is CMDB-gegevens (hardware, software, licenties, configuraties), alle openstaande tickets en changes met status en prioriteit, monitoringdata en drempeldefinities, netwerkdiagrammen en configuratie-documentatie, beheeraccount- en toegangsgegevens (vertrouwelijk), relevante licentie- en contractinformatie van ketenleveranciers, en de deliverables conform ME-09 (Bijlage 11, D16 Overdrachtsset-Inventaris). De exacte lijst van over te dragen gegevens wordt vastgelegd in het transitieplan (D04) en D16.
204	Onderscheid tussen Standaard LCM en Projectmatig LCM	Kunt u verduidelijken hoe het onderscheid tussen Standaard LCM en Projectmatig LCM in de praktijk wordt toegepast bij netwerkvervangingen, werkplekvervangingen en tenant-gerelateerde technische aanpassingen?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de afbakening als volgt: Standaard LCM omvat: routinematige en planmatige LCM-activiteiten die geen projectmatige sturing vereisen. Hieronder valt de beheerinspanning bij 1-op-1 hardwarevervangings (werkplek, switch, access point), reguliere firmware-updates van netwerkcomponenten en de verlenging van licenties zonder architectuurwijziging. De beheerinspanning omvat in ieder geval: diagnose, coördinatie met leverancier en betrokken partijen, configuratie, assetregistratie, inbeheername en retourlogistiek. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. Dit geldt evenzeer voor vervanging naar aanleiding van een incident. Projectmatig LCM omvat: vervangingen of vernieuwingen die vanwege omvang (>16 uur richtlijn), complexiteit of risicoprofiel projectmatige sturing vereisen. Hieronder vallen netwerkvervangingen die meerdere locaties en/of meerdere componenttypen betreffen, grootschalige werkplekvernieuwingen (meerdere locaties tegelijk) en tenant-gerelateerde technische aanpassingen die een architectuurwijziging inhouden. Bij twijfel over de kwalificatie beslist de Aanbestedende dienst na advies van de Opdrachtnemer.
205	D14, terwijl D14 in het PvE als vervallen is opgenomen	In ME-09 wordt nog verwezen naar D14, terwijl D14 in het PvE als vervallen is opgenomen. Kunt u dit harmoniseren? 35. In ME-14 wordt verwezen naar D24, maar in de deliverablelijst van cluster E ontbreekt D24. Kunt u bevestigen waar de communicatiematrix contractueel is geborgd?	De Aanbestedende dienst erkent de gesignaleerde inconsistenties en dankt de inschrijver voor deze melding. Ten aanzien van de verwijzing naar D14 in ME-09: D14 is als separate deliverable vervallen in het PvE (versie 0.93). De verwijzing naar D14 in ME-09 is een overblijfsel dat in de definitieve versie van het PvE wordt gecorrigeerd. Inschrijvers dienen de D14-verwijzing te negeren; de inhoud die D14 beoogde is opgenomen in andere deliverables. Ten aanzien van de verwijzing naar D24 in ME-14: D24 betreft de communicatiematrix voor het netwerkdomein. De communicatiematrix is contractueel geborgd via ME-14 en wordt nader gedefinieerd in het DAP-Netwerkbeheer. De verwijzing wordt in de definitieve versie van het PvE verduidelijkt. De aanbestedingsdocumenten worden op deze punten aangepast.
206	voorbeeld-SWC	In de voorbeeld-SWC is "Firewall-regel aanpassen" opgenomen als standaardwijziging, terwijl tegelijk akkoord van de contractmanager als randvoorwaarde wordt genoemd. Kunt u verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot een vooraf geautoriseerde standaardwijziging?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt: een standaardwijziging is een vooraf gedefinieerde en geautoriseerde wijziging die zonder afzonderlijke opdrachtverlening mag worden uitgevoerd. Voor 'Firewall-regel aanpassen' als standaardwijziging geldt dat het type aanpassing (bijv. specifieke categorieën van regels met een laag risicoprofiel) vooraf is gedefinieerd en geautoriseerd in de SWC (Bijlage 13). De randvoorwaarde 'akkoord van de contractmanager' zoals in de voorbeeld-SWC opgenomen, ziet op de beoordeling van het individuele verzoek voordat de standaardwijziging wordt uitgevoerd. Dit akkoord betreft een lichte toets, geen volledige RFC-procedure.
207	verschil tussen Bijlage 09 en het prijzenblad	Kunt u bevestigen welk gebruikersaantal voor Microsoft 365-back-up leidend is voor de vergelijkingsprijs, getet op het verschil tussen Bijlage 09 en het prijzenblad?	het prijzenblad (Bijlage 03) is leidend voor de te hanteren referentievolumes. Eventuele afwijkingen met aantallen in Bijlage 09 doen hier niet aan af. Inschrijvers dienen voor de Microsoft 365-back-updienst uit te gaan van het in het prijzenblad opgenomen volume.
208	PxQ-verrekening bij volumewijzigingen	Kunt u bevestigen of inschrijvers voor laag operationeel volledig voor een vaste fee mogen kiezen, en hoe dat zich verhoudt tot PxQ-verrekening bij volumewijzigingen zoals beschreven in de leidraad?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat inschrijvers voor de reguliere dienstverlening (laag operationeel) mogen kiezen voor een hybride prijsmodel: een combinatie van een vaste fee en variabele PxQ-componenten. Een volledig vaste fee is toegestaan mits de inschrijver in de toelichting bij het prijzenblad aangeeft welke werkzaamheden en kostenelementen in de vaste fee zijn inbegrepen. Bij volumewijzigingen van meer dan 20% per afzonderlijke prijscomponent (conform artikel 14.3 van de overeenkomst) geldt een herijkmingsmechaniek, ook voor vaste fees die op een volumeassumptie zijn gebaseerd. Inschrijvers beschrijven in het prijzenblad de gekozen systematiek en de onderliggende volumeaannames.
209	Takeover-prijs	Kunt u bevestigen dat de Takeover-prijs niet meetelt in de vergelijkingsprijs, en toelichten hoe deze prijs contractueel wordt afgenomen en gefactureerd?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de Takeover-prijs niet wordt meegenomen in de vergelijkingsprijs voor de BPKV-beoordeling, conform §6.4.1 van de leidraad. De Takeover-prijs is een afzonderlijke eenmalige prijscomponent op het prijzenblad (Bijlage 03). Na gunning wordt de Takeover-prijs contractueel vastgelegd als eenmalige vergoeding en wordt gefactureerd na formele Transitie-acceptatie door de Aanbestedende dienst (conform §8 van de DFA, Bijlage 04). De door inschrijvers opgegeven Takeover-prijs dient realistisch en marktconform te zijn. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor irreële Takeover-prijzen te toetsen.

210	Regel 22 uitsluitend een vaste maandfee ?	Kunt u verduidelijken of regel 22 uitsluitend een vaste maandfee betreft, of dat bij substantiële volumewijziging ook hier een herijkmecanisme geldt?	Regel 22 (regie, proactieve dienstverlening en verbetering) betreft een vaste maandvergoeding voor de stichtingbrede regie- en verbeteractiviteiten. Bij substantiële volumewijzigingen in de totale scope (meer dan 20% conform artikel 14.3) kan in overleg met de Aanbestedende dienst worden beoordeeld of de regie-component evenredig aanpassing verdient. De vaste maandfee voor regel 22 is in beginsel niet PxQ-gebonden maar is gebaseerd op de totale omvang van de te managen scope. Een automatisch herijkmecanisme voor regel 22 bij volumewijzigingen is niet voorzien; aanpassing geschiedt uitsluitend in overleg en na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
211	deliverables niet bij inschrijving	Het PvE stelt dat deliverables niet bij inschrijving horen, terwijl §6.1 van de leidraad suggereert dat stukken uit de kolom "oplevering & acceptatie" bij voorlopige gunning worden ingediend. Kunt u dit expliciet harmoniseren?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt: de stukken uit de kolom 'Oplevering & acceptatie (contractueel)' in het PvE (Bijlage 11) zijn deliverables die tijdens de uitvoering van de overeenkomst worden opgeleverd. Bij voorlopige gunning dienen inschrijvers de bewijsmiddelen in te leveren zoals vermeld in §4.4 van de leidraad (certificaten, verzekeringen, etc.), niet de volledige PvE-deliverables. De PvE-deliverables worden opgesteld en opgeleverd conform de in het PvE bepaalde tijdslijnen na contractsluiting. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt verduidelijkt om de afstemming tussen §6.1 en het PvE te harmoniseren.
212	Bijlage 12a	Bijlage 12a noemt de duurzaamheidsverklaring aanwezig bij inschrijving, terwijl D34 deze in de startfase plaatst. Kunt u verduidelijken wat precies bij inschrijving moet worden ingediend?	De Aanbestedende dienst bevestigt: de duurzaamheidsverklaring zoals bedoeld in D34 is een contractdeliverable die wordt opgeleverd in de startfase, niet bij inschrijving. Bij inschrijving dient geen duurzaamheidsverklaring te worden ingediend. Indien Bijlage 12a een aanduiding 'aanwezig bij inschrijving' bevat voor de duurzaamheidsverklaring, betreft dit een inconsistentie die wordt gecorrigeerd. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt aangepast.
213	bestaande omgevingskennis of voorkennis	Kunt u bevestigen dat bestaande omgevingskennis of voorkennis van de huidige omgeving geen beoordelingsvoordeel oplevert, en toelichten welke aanvullende informatie nog wordt verstrekt om het speelveld aantoonbaar gelijk te trekken?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat bestaande omgevingskennis of voorkennis van de huidige omgeving door de zittende leverancier geen formeel beoordelingsvoordeel oplevert. De gunningscriteria worden uitsluitend beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingsdocumenten. Om het speelveld zo gelijk mogelijk te trekken, heeft de Aanbestedende dienst een uitgebreide beschrijving van de huidige omgeving (Bijlage 09), architectuurkader (Bijlage 10) en PvE (Bijlage 11) gepubliceerd. Inschrijvers kunnen via de vragenprocedure gemotiveerd verzoeken om specifieke aanvullende informatie, mits dit de vertrouwelijkheid en het gelijkheidsbeginsel niet schaadt. De Aanbestedende dienst verstrekt aanvullende informatie uitsluitend via de NvL aan alle inschrijvers tegelijk.
214	optionele uitgebreide security monitoring	Kunt u verduidelijken wat een inschrijver in het prijzenblad moet invullen bij de optionele uitgebreide security monitoring indien deze optie niet wordt aangeboden, mede gezien de verplichte toelichting op de grens tussen basis en optie?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de invulling van de optionele uitgebreide security monitoring als volgt. Indien een inschrijver de optionele uitgebreide security monitoring (SOC/SIEM/MDR) niet aanbiedt, kan de inschrijver in het prijzenblad (Bijlage 03) bij de betreffende optionele prijsregel vermelden dat deze optie niet wordt aangeboden. De verplichte toelichting bij deze optie strekt er uitsluitend toe om de grens tussen de reguliere dienstverlening en de optionele dienst inzichtelijk te maken. Ook indien de optionele dienst niet wordt aangeboden, beschrijft de inschrijver in deze toelichting welke beveiligingsopvolgingsactiviteiten binnen de reguliere dienstverlening vallen. Deze toelichting verplicht de inschrijver niet om de optionele dienst daadwerkelijk aan te bieden. Het niet aanbieden van de optie leidt niet tot uitsluiting en heeft geen gevolgen voor de geldigheid van de inschrijving.
215	GIBIT versie	Kunt u bevestigen dat GIBIT 2025 overall leidend is, nu in §6.9 van de leidraad nog naar GIBIT 2023 wordt verwezen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat GIBIT 2025 (bijlage 08a toelichting en bijlage 08b artikelen, versie 12 februari 2026) integraal van toepassing is op de overeenkomst. De verwijzing naar GIBIT 2023 in §6.9 van de leidraad betreft een kennelijke verschrijving. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt aangepast. Inschrijvers dienen uit te gaan van GIBIT 2025 als van toepassing zijnde versie.
216	actuele Fortinet-omgeving n	Kunt u de actuele Fortinet-omgeving nader specificeren, waaronder typen/modellen, centrale beheercomponenten, firmwarielijnen, HA-opstellingen en type leverancierscontract? Aantallen van de typen/modellen, Netwerktekeningen en Locatie.	Voor dit onderdeel geldt het volgende: de aanbestedingsdocumenten, waaronder Bijlage 09, geven een representatief beeld van de huidige Fortinet- en netwerkomgeving. Een volledig en actueel overzicht op detailniveau van typen/modellen, firmwarielijnen, HA-configuraties, supportstatus, leverancierscontracten, aantallen per type, netwerktekeningen en locatiespecifieke uitwerkingen wordt in deze fase niet afzonderlijk verstrekt. Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de in de aanbestedingsdocumenten beschreven omgeving en het uitgangspunt dat sprake is van een professionele Fortinet-omgeving binnen de bestaande ICT-infrastructuur. De nadere detaillering, validatie en feitelijke inrichting maken onderdeel uit van de takeover en startfase.
217	Reguliere monitoring en eerstelijns support	Kunt u expliciet afbakenen wat binnen de reguliere monitoring, signalering, triage en opvolging valt? Welke SLA's zijn hierin momenteel van toepassing? Is de aanbestedende dienst bereid om eerstelijns support op zich te nemen?	De Aanbestedende dienst verwijst voor de afbakening van reguliere monitoring naar het antwoord op referentie 189. Ten aanzien van eerstelijns support: de Aanbestedende dienst neemt geen eerstelijns support op zich. De opdrachtnemer is conform ME-01 (Bijlage 11) verantwoordelijk voor de SPOC-rol en eerstelijns support richting eindgebruikers. De SLA's voor het reguliere servicevenster zijn vastgesteld in Bijlage 12a. Inschrijvers vullen de KPI-normen in Bijlage 12b in bij inschrijving.

218	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - Printing en back-up licenties	U geeft aan dat de licenties voor deelnemer 1 buiten de opdracht vallen. Tegelijkertijd beschrijft u dat de levering van de back updienst, waaronder licenties en opslagcapaciteit, separaat inzichtelijk wordt gemaakt in het prijzenblad, zonder dat sprake is van optionele dienstverlening. Dit lijkt tegenstrijdig. Kunt u verduidelijken hoe deze onderdelen zich tot elkaar verhouden en of de genoemde licenties wel of niet onderdeel uitmaken van de opdracht?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt: voor Deelnemer 1 (Cpunt/BZK) geldt dat de licenties van de bestaande printoplossing (PaperCut) buiten de Opdracht vallen, conform 85 van de DFA (Bijlage 04). Dit betekent dat Deelnemer 1 de PaperCut-licenties zelfstandig beheert en bekostigt. De beheeractiviteiten aan de ICT-zijde (configuratie, koppelingen, helpdesk) vallen wel binnen de scope van de opdrachtnemer. Voor de Microsoft 365 back-updienst geldt dat het beheer van de back-up- en restoreprocessen binnen de dienstverlening valt, en dat de levering van de back-updienst inclusief licenties en opslagcapaciteit via de daarvoor opgenomen prijscomponenten in Bijlage 03 wordt gefactureerd. Er is geen sprake van een tegenstrijdigheid: de licenties voor PaperCut (Deelnemer 1) zijn uitdrukkelijk buiten de opdracht geplaatst; de back-uplicenties zijn juist inbegrepen in de opdracht via de aparte prijsregel in Bijlage 03.
219	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - Regel 22	In zowel het tabblad 'Toelichting prijzenblad' als het tabblad 'Reguliere dienstverlening' geeft u aan dat een dubbelstelling met regel 22 en de overige componentprijzen niet is toegestaan. Kunt u voor de volledigheid bevestigen dat u met regel 22 doet op 'Nr. 22' in tabblad 'Regie en verbetersturing' of anders toelichten?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat 'regel 22' in de verwijzingen in het prijzenblad betrekking heeft op 'Nr. 22' in het tabblad 'Regie en verbetersturing' van Bijlage 03 (Prijzenblad). Dit betreft de afzonderlijk te prijzen component voor regie, proactieve dienstverlening en verbetersturing. Dubbelstelling met de reguliere vergoeding (regel 1-11 en 21 in het tabblad 'Reguliere dienstverlening') is niet toegestaan.
220	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - Regulieren dienstverlening verwijzing regels	In de toelichting op het tabblad 'Reguliere dienstverlening' verwijst u naar regels "1-10 en 21". Voor gegadigde is niet duidelijk of hiermee de nummering van de onderdelen wordt bedoeld, dan wel de rijen in het Excel tabblad. Kunt u dit verduidelijken?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de verwijzingen naar 'regels 1-10 en 21' in de toelichting op het tabblad 'Reguliere dienstverlening' betrekking hebben op de nummeringen van de onderdelen (prijsregels) in het tabblad 'Reguliere dienstverlening' van Bijlage 03 (Prijzenblad), niet op de rijnummers van het Excel-spreadsheet. De verwijzing naar 'regels 1-10' is onjuist en wordt gecorrigeerd naar 'regels 1-11'. Het gecorrigeerde prijzenblad wordt als bijlage bij deze Nvl gepubliceerd.
221	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - Verwijzing regel 1-10 + 21 & regel 22.	In het tabblad 'Toelichting prijzenblad' wordt in cel A5 verwezen naar "regel 1-10 + 21" en "regel 22". Voor gegadigde is niet duidelijk op welke regels, in welk document en/of tabblad deze verwijzing betrekking heeft. Kunt u dit verduidelijken?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de verwijzingen in cel A5 van het tabblad 'Toelichting prijzenblad' (Bijlage 03) als volgt worden gelezen: 'Regel 1-10 + 21' verwijst naar de onderdelen (prijsregels) in het tabblad 'Reguliere dienstverlening', en 'Regel 22' verwijst naar de prijsregel voor regie en verbetersturing in het tabblad 'Regie en verbetersturing'. De verwijzing naar 'regel 1-10' is onjuist en wordt gecorrigeerd naar 'regel 1-11'. Het gecorrigeerde prijzenblad wordt als bijlage bij deze Nvl gepubliceerd.
222	Leidraad - 4.4 Aansprakelijkheidsverzekering	Op dit moment beschikt Inschrijver over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, maar (nog) niet over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor laatstgenoemde is reeds een offerte aangevraagd. Om te voorkomen dat Inschrijvers voorafgaand aan een eventuele gunning onnodig kosten maken, verzoekt Inschrijver te bevestigen dat het afsluiten van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering conform de voorwaarden van de GIBIT uiterlijk bij definitieve gunning volstaat. Kunt u bevestigen dat Inschrijver in dat geval voldoet aan de gestelde verzekeringseisen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de vereiste beroepsaansprakelijkheidsverzekering conform §4.4 van de leidraad en GIBIT 2025 (artikel 17) overlegd dient te worden bij voorlopige gunning (binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning), niet bij inschrijving. Het afsluiten van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering vóór inschrijving is derhalve niet vereist. De inschrijver dient bij inschrijving te verklaren (via de UEA) dat hij in geval van gunning de vereiste verzekeringen kan overleggen. De Aanbestedende dienst bevestigt dat een inschrijver die bij voorlopige gunning een geldig certificaat van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering met de vereiste dekkingsovervang overlegt, voldoet aan de gestelde verzekeringseisen.
223	Leidraad - Ondertekening documenten	In paragraaf 4.3 staat bij het document 'bijlage 12b' niet dat deze getekend moet worden, echter in het document zelf staat een veld voor ondertekening. Kunt u voor de volledigheid bevestigen welke van de in te dienen documenten rechtsgeldig ondertekend moeten worden?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt welke documenten bij inschrijving rechtsgeldig ondertekend moeten worden. Bij inschrijving betreft dit: het UEA (Bijlage 02): rechtsgeldig (digitaal) ondertekend door een bevoegd persoon; het Prijzen- en tarievenblad (Bijlage 03): rechtsgeldig ondertekend door een bevoegd persoon. De verwijzing naar Bijlage 01 – aanbiedingsbrief berust op een ommissie. Voor deze aanbesteding is geen afzonderlijke Bijlage 01 vastgesteld of gepubliceerd. Een aanbiedingsbrief hoeft daarom niet te worden ingediend en kan ook niet als dragende ondertekening voor andere stukken gelden. Voor Bijlage 12b geldt dat, ondanks het daarin opgenomen ondertekeningveld, in de aanbestedingsdocumenten geen afzonderlijke eis tot rechtsgeldige ondertekening is opgenomen. Bijlage 12b hoeft daarom niet afzonderlijk rechtsgeldig te worden ondertekend. Voor zover in andere bijlagen een ondertekeningveld is opgenomen zonder dat de aanbestedingsdocumenten daarvoor uitdrukkelijk een ondertekening voorschrijven, geldt dat een dergelijk veld op zichzelf geen aanvullende ondertekeningseis creëert.
224	Bijlage 11 Programma van Eisen - Word versie Bijlage 11 Programma van Eisen	Bijlage 11 Programma van Eisen is als PDF-versie gedeeld, kunt u deze ook in Word format delen zodat het document door inschrijvers ingevuld kan worden?	Deze vraag overlapt met referentie 171. De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 171 en 133. Bijlage 11 (Programma van Eisen) wordt tevens in bewerkbaar formaat (Word of Excel) beschikbaar gesteld via TenderNed, voor zover dit technisch mogelijk is. Inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd zodra de bewerkbare versie beschikbaar is.
225	Bijlage 14 Referentieverklaring invulformulier SIB ICT Beheer april 26 - Word versie	Bijlage 14 is als PDF-versie gedeeld, kunt u deze ook in Word format delen zodat het document door inschrijvers ingevuld kan worden?	Deze vraag is in essentie reeds beantwoord onder referentie 133. De Aanbestedende dienst streeft ernaar Bijlage 14 (Referentieverklaring invulformulier) tevens in bewerkbaar formaat (Word) beschikbaar te stellen via TenderNed. Inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd zodra het bewerkbare format beschikbaar is.
226	Leidraad - Extra pagina 6.5.3 Architectuur in tijd	Voor gunningscriterium 6.5.3 geldt een maximale omvang van 3 pagina's A4, waarbij de verplichte concretisering (mini jaarcyclus/sturingsritme) binnen deze paginalimiet moet worden opgenomen. Kunt u bevestigen of voor dit criterium één extra pagina (totaal 4 pagina's A4) wordt toegestaan, zodat Inschrijvers de vier beoordelingsaspecten én de concretisering volledig, toetsbaar en in samenhang kunnen uitwerken?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. De paginalimiet van maximaal 3 pagina's A4 voor gunningscriterium 6.5.3 (Architectuur in tijd / LCM en security) geldt als harde bovengrens. De concretisering (mini jaarcyclus/sturingsritme) is een integraal onderdeel van de uitwerking en dient binnen de paginalimiet te worden opgenomen. De paginalimiet is bewust vastgesteld om de kwaliteitsbeoordeling vergelijkbaar, proportioneel en beheerbaar te houden. Inschrijvers worden uitgedaagd hun aanpak beknopt, toetsbaar en samenhangend te presenteren binnen de gestelde limiet. Tabellen, schema's en voorbeelden tellen mee in de paginalimiet, tenzij de leidraad dit anders bepaalt.

227	Leidraad - Extra pagina 6.5.2 Architectuurkader	Voor gunningscriterium 6.5.2 geldt een maximale omvang van 3 pagina's A4, inclusief de verplichte concretisering (voorbeeld van een uitzondering of changelog-/architectuurnotitie-item). Gezien de omvang en samenhang van de vier gevraagde beoordelingsaspecten verzoeken wij u of de concretisering buiten de paginalimiet mag worden opgenomen, óf dat één extra pagina wordt toegestaan, zodat Inschrijvers de aanpak volledig en toetsbaar kunnen uitwerken. Hoe staat u hier tegenover?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. De paginalimiet van maximaal 3 pagina's A4 voor gunningscriterium 6.5.2 (Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid als beheersinstrument) geldt als harde bovengrens. De concretisering (voorbeeld van een uitzondering of changelog/architectuurnotitie-item) is een integraal onderdeel van de uitwerking en valt binnen de paginalimiet. De Aanbestedende dienst benadrukt dat de concretisering beknopt dient te zijn - een voorbeeld op hoofdlijnen, geen uitgewerkt ontwerp. Alle beoordelingsaspecten dienen samenhangend binnen de gestelde ruimte te worden beschreven.
228	Leidraad - Extra pagina 6.5.1 Regie, dienstverlening en prestatieniveau	Voor gunningscriterium 6.5.1 geldt een maximale omvang van 4 pagina's A4, terwijl daarnaast een verplichte concretisering wordt gevraagd bestaande uit een KPI tabel (max. 6 KPI's) en één voorbeeld van rapportage/output. Hoe staat u er tegenover, gelet op de omvang, weging en samenhang van de overige gevraagde onderdelen, om óf de KPI tabel en het rapportagevoorbeeld buiten de paginalimiet te laten vallen, óf hiervoor één extra pagina toe te staan, zodat Inschrijvers hun aanpak volledig en toetsbaar kunnen uitwerken?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. De paginalimiet van maximaal 4 pagina's A4 voor gunningscriterium 6.5.1 (Regie, dienstverlening en prestatieniveau) geldt als harde bovengrens. De concretisering - bestaande uit een KPI-tabel (maximaal 6 KPI's) en één voorbeeld van rapportage/output - maakt integraal onderdeel uit van de uitwerking en dient binnen de 4 pagina's te worden opgenomen. De KPI-tabel en het rapportagevoorbeeld zijn bedoeld als beknopte, op hoofdlijnen uitgewerkte voorbeelden ter toetsbaarheid van de aanpak. Een uitgebreide rapportage of complex schema is niet vereist en ook niet wenselijk. De paginalimiet is in lijn met de weging en omvang van dit criterium.
229	Leidraad - 4.7 Rangorde	In de Aanbestedingsleidraad kunnen dingen staan die worden tegengesproken via de Nota('s) van Inlichtingen. Hoe staat u er tegenover om de Nota('s) van Inlichtingen hoger in rangorde te plaatsen dan de aanbestedingsleidraad?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. Conform §4.7 van de leidraad geldt de rangorde van de aanbestedingsdocumenten zoals daarin vastgelegd. Nota's van Inlichtingen maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en bevatten de officieel vastgestelde antwoorden en eventuele aanpassingen op de leidraad. Indien een NvI een aanpassing inhoudt van de leidraad, dan prevaleert de NvI op dat specifieke punt. In gevallen van mogelijke tegenstrijdigheid zijn de meest recent gepubliceerde aanbestedingsdocumenten (inclusief NvI's) leidend. De procedure en rangorde zoals vastgelegd in §4.7 worden niet gewijzigd.
230	Leidraad - 4.3 Aanbestedingsbrief / Bijlage 01	In o.a. paragraaf 4.3 wordt verwezen naar de Aanbiedingsbrief (Bijlage 01) als aan te leveren document. Deze bijlage is echter niet aangetroffen bij de aanbestedingsdocumenten. Kunt u aangeven of deze aanbiedingsbrief door Opdrachtgever nog als format/bijlage wordt verstrekt? Indien Inschrijver deze aanbiedingsbrief zelf dient op te stellen, verzoeken wij u te bevestigen welke inhoudelijke elementen hierin minimaal dienen te worden opgenomen (bijvoorbeeld verklaringen, bevestigingen of specificaties), zodat alle Inschrijvers dit document op gelijke wijze kunnen invullen.	Voor dit onderdeel geldt het volgende: de verwijzing in de aanbestedingsdocumenten naar Bijlage 01 – Aanbiedingsbrief berust op een omissie. Voor deze aanbesteding is geen afzonderlijk format of verplichte bijlage "Aanbiedingsbrief" vastgesteld of gepubliceerd. Waar in de aanbestedingsdocumenten naar Bijlage 01 – Aanbiedingsbrief wordt verwezen, moet deze verwijzing als vervallen worden beschouwd. Inschrijvers hoeven derhalve geen afzonderlijke aanbiedingsbrief in te dienen. Voor zover verklaringen of bevestigingen nodig zijn, moeten deze blijken uit de ingediende inschrijving en de overige verplichte stukken.
231	Leidraad - Opdrachtwaarde	In de aanbestedingsdocumenten is geen (indicatieve) geraamde opdrachtwaarde vermeld. Kunt u aangeven wat de totale geschatte waarde van de opdracht en de maximale opdrachtwaarde is (bij voorkeur uitgesplitst per contractperiode en inclusief eventuele verlengingen), zodat Inschrijvers de omvang en proportionaliteit van de opdracht beter kunnen duiden?	De Aanbestedende dienst heeft bewust afgezien van het publiceren van een indicatieve geraamde opdrachtwaarde in de aanbestedingsdocumenten, teneinde inschrijvers niet te sturen in hun prijsstelling en een zuiver marktconform aanbod te ontvangen. De aanbesteding voldoet aan de Europese drempelwaarden en is als zodanig gepubliceerd. De omvang van de opdracht is op hoofdlijnen af te leiden uit de informatie in Bijlage 09 (huidige omgeving), het prijzenblad (Bijlage 03) en de leidraad. De totale contractperiode bedraagt minimaal 5 jaar met mogelijkheid tot verlenging conform de overeenkomst. De Aanbestedende dienst verstrekt geen nadere budgetinformatie.
232	Leidraad §6.6	U geeft in de tabel als scoremogelijkheden Onvoldoende (4/0%), Matig (5/20%), Ruim voldoende (7/60%) en Zeer goed (9/100%).. Zijn dit de enige scoremogelijkheden of zijn er ook tussenliggende scores mogelijk – bijvoorbeeld 70% of 80%?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de in §6.6 van de leidraad genoemde beoordelingsmethodiek de volgende vaste rapportcijfers en bijbehorende percentages hanteert: Onvoldoende (4/0%), Matig (5/20%), Ruim voldoende (7/60%) en Zeer goed (9/100%). Dit zijn de enige scoremogelijkheden; tussenliggende scores (bijv. 70% of 80%) zijn niet voorzien. Het beoordelingscriterium kent per gunningscriterium één integraal rapportcijfer toe. De puntverdeling per sub-gunningscriterium dient als wegingskader bij de integrale consensusbeoordeling en leidt niet tot afzonderlijke deelcijfers.
233	Leidraad §5.5.2.1	"De referentieopdracht is bij voorkeur uitgevoerd in een context met ca.300 gebruikers, meerdere locaties (+10, waarvan enkele grotere), meerdere betrokken partijen en een aantoonbare regierol van de Inschrijver." En: "Het aantal aangegeven locaties wordt gehanteerd als indicator van organisatorische en beheerscomplexiteit. Vergelijkbare complexiteit kan ook worden aangetoond met referenties met minder fysieke locaties maar met een hoge mate van functionele, organisatorische of technische variatie." Kunt u bevestigen dat deze kwalificatie niet alleen geldt voor het aantal locaties, maar ook voor het aantal gebruikers? M.a.w. dat een referentie van tussen 200 en 300 gebruikers ook is toegestaan, mits deze voldoet aan de genoemde criteria van complexiteit? Inschrijver wijst daarbij op het volgende: volgens de Gids Proportionaliteit mag een aanbestedende dienst niet vereisen dat inschrijvers exact aan de opdracht gelijke ervaring hebben; en mag meer specifiek de omvang van een referentieopdracht niet meer dan 60% bedragen van de omvang van de opdracht. In de huidige situatie zijn er 363 gebruikers. Een eis van 300 gebruikers is daarmee als disproportioneel aan te merken.	De Aanbestedende dienst bevestigt de volgende toelichting op §5.5.2.1 van de leidraad: A) De vergelijkbaarheidsformulering ('bij voorkeur +10 locaties') is indicatief en niet als harde minimumeis geformuleerd. Inschrijvers kunnen vergelijkbare beheerscomplexiteit aantonen met minder fysieke locaties, mits zij aantoonbaar maken dat de functionele, organisatorische of technische variatie vergelijkbaar is. B) Locaties zijn relevant als indicator voor de organisatorische en beheerscomplexiteit, inclusief de noodzaak tot ketenafstemming op meerdere fysieke plekken. C) De kerncompetentie die de referentie moet aantonen is de regierol in een multi-stakeholder, multi-locatie omgeving. Zie ook het antwoord op referentie 19 (NvI 1) en referentie 332 (NvI 2) voor aanvullende toelichting.

234	Leidraad §1.2	<p>Hoewel er nu wordt ingestoken op een as-is overname, is voor opdrachtgever wel degelijk belangrijk dat de ICT-omgeving actueel blijft, blijft aansluiten op de behoeften van de organisatie en aangehaakt blijft bij (bijvoorbeeld) security ontwikkelingen. In dat kader de vraag: hoe ziet Stichting ICT beheer de eigen toekomst m.b.t. de ICT-omgeving, welke uitdagingen voorziet u op IT binnen de komende contractperiode?</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst onderkent het belang van een ICT-omgeving die gedurende de contractperiode actueel blijft en blijft aansluiten op organisatorische behoeften en relevante (security)ontwikkelingen. De aanbestedingsdocumenten gaan uit van een as-is overname, gevolgd door een beheerfase waarin de Opdrachtnemer, binnen de overeengekomen dienstverlening, invulling geeft aan proactief beheer, lifecyclemanagement (LCM) en continue verbetering, zoals nader uitgewerkt in de leidraad en het Programma van Eisen. De Aanbestedende dienst heeft geen volledig uitgewerkte meerjarenroadmap voor de ICT-omgeving opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Wel zijn richtinggevende ontwikkelingen en uitgangspunten beschreven, onder meer in Bijlage 09 en het Architectuurkader (Bijlage 10), waaronder: - verdere ontwikkeling richting een moderne werkplek en cloudgebaseerde dienstverlening; - aandacht voor informatiebeveiliging en identity-gedreven toegang; - beheersbare en overdraagbare inrichting van de ICT-omgeving. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze binnen de contractperiode actief bijdraagt aan het signaleren van ontwikkelingen, het adviseren over verbeteringen en het beheerst doorvoeren van wijzigingen, conform de overeengekomen governance en de uitwerking van gunningscriterium 6.5.3 (Architectuur in de tijd). Concrete wijzigingen, transities of investeringen vinden uitsluitend plaats na besluitvorming door Opdrachtgever en worden, afhankelijk van aard en omvang, als wijziging of project uitgevoerd.</p>
235	Bijlage 03 Prijzenblad	<p>Klopt het dat de eenmalige begroting voor takeover/ onboarding/ overdracht niet wordt meegenomen in de inschrijfprijs? Kunt u toelichten waarom? Inschrijver wijst op het risico dat partijen hier hele hoge prijzen vragen, aangezien dit toch op geen enkele manier wordt meegenomen in de beoordeling.</p>	<p>Deze vraag is in essentie reeds beantwoord onder referentie 8 (Nvl 1) en referentie 113 (Nvl 1). De Takeover-kosten zijn conform §6.4.1 van de leidraad bewust buiten de vergelijkingsprijs gehouden om te voorkomen dat de zittende leverancier een aanzienlijk prijsvoordeel heeft. De opgegeven Takeover-prijs dient realistisch en marktconform te zijn. De Aanbestedende dienst heeft de bevoegdheid om irreële of niet-marktconforme Takeover-prijzen te toetsen. Strategisch lage of irreële Takeover-prijzen kunnen worden aangemerkt als een strategische inschrijving conform §4.16 van de leidraad.</p>
236	Bijlage 03 Prijzenblad	<p>“De inschrijver beschrijft bij deze optie welke opvolgingshandelingen bij beveiligingsincidenten binnen de reguliere dienstverlening vallen, welk servicevenster daarvoor geldt en waar de grens met deze optionele dienst ligt.”</p> <p>Hoe bedoelt u dit? Als inschrijvers zelf deze grens mogen bepalen, dan gaan hierin verschillen ontstaan tussen inschrijvers m.b.t. wat zij wel en niet binnen de reguliere dienstverlening vinden vallen. Oftewel dan wordt de scope waarop zij de inschrijfprijs baseren verschillend en krijgt u dus onvergelijkbare inschrijvingen.</p> <p>Wij verzoeken u zelf helder te omschrijven waar de grens ligt tussen de opvolging binnen scope en de optionele SIEM- en/of SOC diensten.</p>	<p>De Aanbestedende dienst erkent de gesignaleerde spanning. De inschrijver beschrijft in de toelichting bij de optionele security monitoring-regel in het prijzenblad (Bijlage 03) expliciet: (a) welke beveiligingsopvolgingsactiviteiten binnen de reguliere basisdienstverlening vallen, (b) welk servicevenster daarvoor geldt, en (c) waar de grens met de optionele dienst ligt. Dit zorgt ervoor dat beoordelaars de aangeboden dienstverlening op dit punt transparant kunnen vergelijken. De Aanbestedende dienst accepteert dat er enige variatie is tussen inschrijvers in de afbakening van basis versus optie, mits de toelichting helder en consistent is. De basismonitoring conform ME-15 (Bijlage 11) vormt de minimale ondergrens die alle inschrijvers moeten bieden.</p>
237	Leidraad §2.4.5	<p>Indien licenties door opdrachtgever zelf worden ingekocht, welke bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft opdrachtnemer ten aanzien van wijzigingen, optimalisatie en securityconfiguraties binnen deze licenties?</p>	<p>Indien licenties door de Aanbestedende dienst zelfstandig worden ingekocht, heeft de opdrachtnemer een adviserende en behederende rol ten aanzien van de technische configuratie en optimalisatie, mits daarvoor de benodigde administratieve rechten zijn verstrekt. Wijzigingen in licentie-instellingen, beveiligingsconfiguraties en optimalisaties die buiten de bestaande scope vallen, zijn onderworpen aan het changeproces en vereisen schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst. De opdrachtnemer attendeert tijdig op verloop, wijzigingen en security-implicaties van de door de Aanbestedende dienst beheerde licenties, conform §2.4.5 van de leidraad.</p>
238	Leidraad §2.4.5	<p>Kunt u verduidelijken of de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de levering en doorfacturatie van Microsoft licenties (bijv. via CSP), of dat deze door de opdrachtgever zelf worden ingekocht en uitsluitend door opdrachtnemer worden beheerd?</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat Microsoft-licenties voor de Microsoft 365-omgeving worden ingekocht door en voor rekening van de Aanbestedende dienst, tenzij in het prijzenblad (Bijlage 03) anders is opgenomen. De opdrachtnemer heeft een behederende rol ten aanzien van de licenties. Levering via CSP door de opdrachtnemer is mogelijk indien dit is opgenomen in het prijzenblad en overeengekomen met de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst blijft rechthebbende op alle licenties die niet specifiek als beheer-tooling-licenties van de opdrachtnemer kwalificeren, conform §2.4.5 van de leidraad.</p>
239	Leidraad §2.4.4	<p>Welke mandaten en bevoegdheden heeft opdrachtnemer richting ketenleveranciers bij escalatie en changebeheer?</p>	<p>De Opdrachtnemer heeft als regisseur de bevoegdheid om richting ketenleveranciers te escaleren, wijzigingen te coördineren en terugkoppeling te organiseren in het kader van de overeengekomen scope. Formele juridische bevoegdheden (zoals het contractueel afdwingen van SLA's) bij ketenleveranciers liggen bij de Aanbestedende dienst. De Opdrachtnemer ondersteunt de Aanbestedende dienst bij escalaties richting ketenleveranciers en maakt dit onderdeel van de periodieke governance. De nadere mandaten en bevoegdheden worden vastgelegd in D03 (DAP-Ketenregie & escalatie) en D04 (DAP-Governance & overlegstructuur).</p>
240	Leidraad §2.4.7	<p>Is inzet van eigen tooling (RMM, ITSM, patching, PAM) toegestaan mits overdraagbaarheid geborgd is?</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat de inzet van eigen beheertools (RMM, ITSM, patching, PAM) is toegestaan, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan: (a) de overdraagbaarheid van de beheerde omgeving is te allen tijde geborgd (Exit by design conform §2.4.7 leidraad); (b) de beheerdata, configuraties en documentatie zijn niet uitsluitend beschikbaar via proprietary systemen van de opdrachtnemer; (c) de inzet van de tooling voldoet aan het Architectuurkader (Bijlage 10), met name de eisen inzake privileged access en logging; (d) de licentiekosten voor beheer-tooling zijn verdisconteerd in de beheervergoeding. De inschrijver beschrijft in de inschrijving welke tooling wordt ingezet en hoe overdraagbaarheid is geborgd.</p>

241	SWC	Kunt u aangeven of 1-op-1 vervanging van hardware en werkplekken als standaard LCM binnen beheer valt?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de beheerinspanning bij 1-op-1 vervanging van hardware en werkplekken als Standaard LCM kwalificeert en binnen de reguliere beheervergoeding valt, mits de vervanging plaatsvindt binnen de bestaande architectuur en geen projectmatige sturing vereist. Dit geldt ongeacht of de vervanging voortkomt uit planmatig levenscyclusbeheer of uit incidentafhandeling. Hieronder vallen in ieder geval: diagnose, coördinatie met leverancier en betrokken partijen, configuratie, assetregistratie, inbeheername en retourlogistiek. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. Grootschalige vervangingen die qua omvang (richtlijn >16 uur) of complexiteit projectmatige sturing vereisen, kwalificeren als Projectmatig LCM conform Bijlage 13.
242	LCM begrippen	Kunt u verduidelijken welke lifecycle-activiteiten binnen de vaste beheervergoeding vallen en wanneer werkzaamheden als projectmatig LCM worden aangemerkt?	De Aanbestedende dienst verwijst voor de afbakening tussen Standaard LCM en Projectmatig LCM naar het antwoord op referentie 204. De daar opgenomen verduidelijking is integraal van toepassing.
243	Bijlage 09 §4	Kunt u een actueel overzicht verstrekken van de netwerkgeving per locatie, inclusief aantallen, typen en bijzonderheden?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 182 en 181. Een actueel gedetailleerd overzicht van de netwerkgeving per locatie (aantallen, typen en bijzonderheden) wordt niet vóór inschrijving als apart document gepubliceerd. Bijlage 09 bevat de beschikbare informatie over de huidige ICT-omgeving. Nader detail per locatie volgt na gunning in de transitiefase.
244	PvE takeover	Kunt u verhelderen of de change-freeze in de takeoverfase voor alle ketenpartijen geldt en wie beslist over uitzonderingen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de change-freeze in de takeoverfase in principe geldt voor alle wijzigingen binnen de beheerscope, inclusief wijzigingen door ketenpartijen die impact hebben op de over te nemen omgeving. Uitzonderingen op de change-freeze (bijv. nood-patches, beveiligingsupdates) worden beoordeeld en beslist door de Aanbestedende dienst in overleg met de nieuwe opdrachtnemer en, waar van toepassing, de zittende leverancier. De inschrijver beschrijft in gunningscriterium 6.5.4 zijn aanpak voor de change-freeze en de omgang met uitzonderingen.
245	Leidraad §2.3	Kunt u aangeven welke deliverables, toegangen en documentatie uiterlijk bij start van de takeover beschikbaar worden gesteld door opdrachtgever en zittende leverancier?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat bij de start van de takeover minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt gesteld door de Aanbestedende dienst en/of de zittende leverancier: CMDB-gegevens (as-is), toegangsgegevens voor beheer (conform de overdrachtsset D16), licentie- en contractinformatie van ketenleveranciers, netwerkdiagrammen en configuratiedocumentatie, het overzicht van open tickets en changes, en de relevante SLA/KPI-afspraken met ketenleveranciers. De exacte lijst wordt vastgelegd in het transitieplan en D16 (Overdrachtsset-Inventaris) conform ME-09 (Bijlage 11). De Aanbestedende dienst spant zich in om de huidige leverancier te verplichten tot medewerking conform de bestaande contractuele verplichtingen.
246	Leidraad §2.3	Kunt u verhelderen of opdrachtnemer tijdens de takeover vanaf dag 1 volledig verantwoordelijk is voor alle meldingen en changes binnen scope, of dat een gefaseerde overdracht is toegestaan?	Een gefaseerde overdracht is toegestaan, mits expliciet vastgelegd in het transitieplan en goedgekeurd door de Aanbestedende dienst, conform ME-09 (Bijlage 11). De opdrachtnemer dient echter vanaf dag 1 (start contractperiode) de SPOC-rol te vervullen en verantwoordelijk te zijn voor de registratie, opvolging en terugkoppeling van meldingen, ook gedurende de takeoverfase. De feitelijke beheer-overname per domein mag gefaseerd plaatsvinden, maar de operationele regie op meldingen en ketenafhankelijkheden kan niet worden uitgesteld.
247	Bijlage 12a	Kunt u aangeven wie verantwoordelijk is voor incident response bij security incidenten buiten de optionele SOC/SIEM-dienst?	De Aanbestedende dienst bevestigt: bij security-incidenten buiten de optionele SOC/SIEM-dienst is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor: onverwijde melding van het (vermoedelijke) security-incident aan de Aanbestedende dienst, triage en prioritering conform het bestaande prioriteitenschema (P1-P4), initiële containment-acties binnen de eigen beheerbevoegdheden, coördinatie met de Aanbestedende dienst en relevante ketenpartijen, en documentatie in het incidentregister. De Aanbestedende dienst besluit over verdere escalatie naar externe incident-response-partijen. De exacte taakverdeling wordt vastgelegd in het DAP-Informatiebeveiliging (D18) en conform ME-15 (Bijlage 11).
248	Leidraad §2.4	Kunt u de inhoud van de optionele SOC/SIEM dienst specificeren, inclusief logbronnen, monitoringvenster, triage, incidentopvolging, rapportage en responstijden/	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De optionele uitgebreide security monitoring is niet nader voorgeschreven in de aanbestedingsdocumenten. De Aanbestedende dienst laat Inschrijvers ruimte in de invulling van deze optionele dienst. Van Inschrijvers die deze optie aanbieden wordt verwacht dat zij in de toelichting bij het prijzenblad ten minste ingaan op de beoogde logbronnen, het monitoringvenster, de triage, de incidentopvolging, de communicatie richting Aanbestedende dienst en de rapportage. Voor zover van toepassing dienen ook responstijden daarin te worden opgenomen. Deze vraag hangt inhoudelijk samen met referentie 189.
249	Leidraad §2.4	Kunt u verduidelijken welke security monitoring onderdeel is van de basisopdracht en welke onderdelen uitsluitend onder de optionele SOC/SIEM dienst vallen?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Deze vraag overlapt in essentie met referentie 189. De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op die referentie. Voor zover de vraag ziet op de nadere invulling van de optionele dienst, verwijst de Aanbestedende dienst aanvullend naar referentie 248.

250	Leidraad §2.4.4	Kunt u verduidelijken welke voorzieningen uitsluitend ketenafstemming vereisen en welke ook onder technische beheerverantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst verstrekt geen uitputtende of limitatieve opsomming per voorziening. Uitgangspunt is dat voorzieningen die door derden worden geleverd of beheerd, niet onder de technische beheerverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen. Voor zover deze voorzieningen raakvlakken hebben met de ICT-dienstverlening, wordt van Opdrachtnemer wel verwacht dat hij invulling geeft aan de overeengekomen SPOC- en ketenregierol, waaronder in ieder geval intake, afstemming, opvolging, escalatie en terugkoppeling. Voorzieningen die onderdeel uitmaken van de binnen scope vallende ICT-omgeving en die niet door een derde worden beheerd, vallen in beginsel wel onder de technische beheerverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De beschikbare informatie hierover is opgenomen in Bijlage 09 en, voor zover relevant voor de afbakening van werkzaamheden, in Bijlage 13. De nadere demarcatie per voorziening wordt in de takeover- en startfase uitgewerkt.
251	Leidraad §2.2, Bijlage 09 §6	Kunt u specificeren welke on-premise en legacy componenten technisch binnen beheer vallen, ook indien deze functioneel buiten applicatie-overname vallen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 09 §6.2 en de antwoorden op referenties 163, 271 en 281. De on-premise en legacy-componenten die worden gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer en vallen niet binnen de technische beheerverantwoordelijkheid van de nieuwe opdrachtnemer. Voor componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, is de nieuwe opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie), ongeacht of deze functioneel binnen of buiten een applicatie-overname vallen.
252	Leidraad §2.2, Bijlage 09 §3/6	Kunt u specificeren welke on-premise infrastructuur (servers, AD, applicaties) binnen scope van beheer valt, inclusief aantallen, locaties, verantwoordelijkheden en RTO/RPO eisen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 163, 271 en 281 voor de scopeafbakening van de on-premise infrastructuur. De on-premise componenten worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Een gedetailleerd overzicht met exacte aantallen, locaties en per-component RTO/RPO-eisen wordt niet vóór inschrijving gepubliceerd. De KPI-normen voor beschikbaarheid en herstel zijn vastgesteld in Bijlage 12a. De feitelijke scope en verantwoordelijkheidsverdeling per component wordt in de transitiefase geïnventariseerd en vastgelegd in D02 (DAP-Demarcatie & routing).
253	Bijlage 09 §3	Kunt u bevestigen dat de nog aanwezige on-premise Active Directory, Entra ID Connect en overige identity-componenten integraal onderdeel zijn van het operationeel beheer?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 271. Het beheer van de Entra ID-omgeving (cloudidentiteit) valt binnen de beheerscope van de nieuwe opdrachtnemer. De on-premise Active Directory, Microsoft PKI en bijbehorende componenten worden gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier en worden niet overgedragen. Voor de Entra ID Connect-synchronisatie, voor zover deze bij contractstart nog actief is, is de nieuwe opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming met de partij die de on-premise AD beheert.
254	Leidraad §2.6	Kunt u per domein expliciet en limitatief verduidelijken wat binnen en buiten scope valt voor werkplek, IAM, netwerk, monitoring, back-up, print en on-premise componenten?	De Aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 09, de leidraad §2.6 en de antwoorden op referenties 163, 271 en 281 voor de scopeafbakening per domein. Een uitputtende limitatieve scopelijst per component wordt niet voorafgaand aan gunning verstrekt. Op hoofdlijnen geldt: werkplek, Entra ID (cloudidentiteit), Fortinet-netwerkinfrastructuur, monitoring van beheerde componenten, M365 back-up en printbeheer (ICT-zijde) vallen binnen de beheerscope. De private datacenteromgeving van de huidige leverancier en de daarin gehoste on-premise componenten worden niet overgedragen; daarvoor geldt de operationele regie- en ketenregierol conform ME-07 en D03. De feitelijke demarcatie per component wordt in de transitiefase vastgelegd in D02 (DAP-Demarcatie & routing).
255	Jurisdictionrisico en datalocatie	Het architectuurkader (bijlage 10) vereist een jurisdictionrisicobeoordeling voor alle ingezette diensten en een expliciete voorkeur voor dataopslag binnen de EU/EER. Het prijzenblad bevat geen afzonderlijke component voor deze beoordeling. Dient de jurisdictionrisicobeoordeling als eenmalige deliverable bij contractstart te worden opgeleverd (en zo ja, is deze onderdeel van de takeover-prijs), of is dit een doortopende verplichting bij elke nieuwe dienst of toolwijziging?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de jurisdictionrisicobeoordeling een doortopende verplichting is gedurende de looptijd van de overeenkomst. De initiële beoordeling van bestaande, binnen scope vallende diensten wordt als deliverable in de startfase opgeleverd en maakt geen afzonderlijke prijscomponent uit van het prijzenblad of de takeover-prijs. Bij inzet van nieuwe diensten, toolwijzigingen of relevante wijzigingen in de leveranciersketen wordt de beoordeling opnieuw uitgevoerd en vastgelegd als onderdeel van reguliere dienstverlening. Alleen indien aantoonbaar sprake is van werkzaamheden buiten de overeengekomen scope kan separate opdrachtverlening aan de orde zijn.
256	Anti-overlap gunningscriteria: beoordeling van grensgevallen	De leidraad definieert per gunningscriterium een anti-overlap afbakening (paragrafen 6.5.1 t/m 6.5.4). In de praktijk raken onderwerpen als change management, escalatie en leveranciersregie aan meerdere criteria. Als een inschrijver een relevant aspect beschrijft onder het 'verkeerde' criterium, wordt dit aspect dan niet beoordeeld, of wordt het alsnog meegewogen bij het juiste criterium?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de inhoudelijke beoordeling plaatsvindt op basis van het geheel van de inschrijving en dat beoordelaars relevante informatie die in een ander criterium is opgenomen, niet automatisch uitsluiten van de beoordeling. Toch is het sterk aanbevolen de aangeboden informatie te plaatsen onder het criterium waarop deze het meest direct betrekking heeft. Informatie die is opgenomen onder een 'verkeerd' criterium zal primair worden beoordeeld vanuit het criterium waaronder het is ingediend. Indien de anti-overlaptoelichting in de leidraad (§6.5.1-6.5.4) aangeeft dat het onderwerp niet onder een bepaald criterium valt, wordt de informatie op dat punt niet als relevant voor dat criterium aangemerkt. Inschrijvers worden geadviseerd de anti-overlaptoelichting nauwkeurig te volgen.
257	KPI-voorstel in gunningscriterium versus KPI-SLA bijlage 12	Gunningscriterium 6.5.1 vraagt de inschrijver een KPI-tabel met maximaal 6 KPI's voor te stellen. Bijlage 12a bevat reeds een uitgewerkt doel-KPI-SLA-framework met strategische, tactische en operationele indicatoren. Dient het KPI-voorstel in de inschrijving te worden gekozen uit het framework van bijlage 12a, of mag de inschrijver ook eigen KPI's voorstellen die niet in bijlage 12a voorkomen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de inschrijver vrij is om voor het KPI-voorstel in gunningscriterium 6.5.1 eigen KPI's voor te stellen, ook indien deze niet expliciet in Bijlage 12a voorkomen. Het KPI-voorstel is bedoeld als aanvulling op het KPI-framework in Bijlage 12a en is niet bedoeld als herhaling daarvan. Inschrijvers worden aangemoedigd KPI's voor te stellen die inzicht geven in aspecten die niet reeds door Bijlage 12a worden afgedekt, of die een aantoonbare verdieping bieden op bestaande indicatoren. KPI's die nauw aansluiten bij het KPI-framework van Bijlage 12a zijn herkenbaar en aantoonbaar toepasbaar, maar zijn niet verplicht. Na gunning vormt het in Bijlage 12b vastgelegde KPI-framework de contractuele basis. Het KPI-voorstel in de inschrijving is een hulpmiddel voor de kwaliteitsbeoordeling.

258	Governance-, overleg- en rapportagestructuur centraal of per stichting	Dienen governance, KPI-rapportages, verbetercyclus en periodieke overleggen door de opdrachtnemer centraal voor de gezamenlijke ICT-samenwerking te worden ingericht, of verwacht u daarnaast ook afzonderlijke sturing en rapportage per stichting (BZK en Cpunt)?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de opdrachtnemer zowel een centrale, stichtingbrede governance- en rapportagestructuur inricht als periodieke afstemming per deelnemer (BZK en Cpunt) voor zover hun specifieke dienstverlening dit vereist. De centrale stichtingbrede governance (D04) is leidend voor de KPI-rapportages, verbetercyclus en strategisch overleg. Aanvullende operationele overleggen per deelnemer zijn mogelijk en in de startfase in overleg met de Aanbestedende dienst te bepalen. De exacte overlegstructuur wordt vastgelegd in D04 (DAP - Governance & overlegstructuur).
259	Besluitvorming tussen BZK en Cpunt bij changes, prioritering en risico-acceptatie	Kunt u toelichten hoe de besluitvorming tussen BZK en Cpunt is georganiseerd bij wijzigingen, prioritering van werkzaamheden en risico-acceptatie? Is sprake van een gezamenlijk besluitvormend orgaan namens beide organisaties, of behouden BZK en Cpunt hierin ieder afzonderlijk mandaat?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat SIB optreedt als één aanbestedende dienst namens zowel BZK als Cpunt. Besluitvorming over wijzigingen, prioritering en risico-acceptatie geschiedt in beginsel centraal via SIB als contractpartij. Intern zijn BZK en Cpunt afzonderlijke organisaties met eigen managementstructuren. De wijze waarop BZK en Cpunt intern besluiten vormen, is een interne aangelegenheid die niet via de overeenkomst wordt geregeld. De opdrachtnemer richt de governance in conform D04 en communiceert primair met SIB als contractpartij.
260	Maximale pagina-aantallen per gunningscriterium	De leidraad stelt per gunningscriterium een maximaal aantal pagina's: 4 pagina's voor regie/dienstverlening (6.5.1), 3 pagina's voor architectuurkader (6.5.2), 3 pagina's voor LCM/security (6.5.3) en 2 pagina's voor takeover (6.5.4). Totaal 12 pagina's voor 60 punten kwaliteit. In welk format (lettertype, lettergrootte, marges, regelafstand) dienen deze pagina's te worden aangeleverd?	De Aanbestedende dienst stelt voor de indeling van de kwalitatieve uitwerking van de gunningscriteria de volgende minimale opmaaknormen: Lettertype: minimaal 10 punts (Arial, Calibri of vergelijkbaar sans-serif), regelafstand minimaal 1,15, marges minimaal 2 cm aan alle zijden, A4-formaat. De Aanbestedende dienst beoordeelt uitsluitend tekst en bijlagen die voldoen aan de gestelde paginalimiet. Tekst die de paginalimiet overschrijft wordt niet in de beoordeling betrokken. Tabellen, schema's en overzichten tellen mee in de paginalimiet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Inschrijvers zijn verantwoordelijk voor het naleven van de paginalimiet.
261	Change-freeze: duur en uitzonderingscriteria	De leidraad (paragraaf 6.5.4) benoemt 'werkbare change-freeze afspraken en uitzonderingen' als beoordelingsaspect bij het gunningscriterium takeover. Er worden geen kaders gesteld voor de maximale duur van een change-freeze. Heeft de aanbestedende dienst een maximale duur voor de change-freeze in gedachten, en gelden security-patches en compliance-gerelateerde wijzigingen per definitie als uitzondering?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat er geen maximale duur voor de change-freeze in de leidraad of overeenkomst is vastgelegd. De change-freeze duurt in beginsel voor de gehele takeoverfase (tot maximaal 3 maanden na contractstart conform ME-09). Security-patches en compliance-gerelateerde wijzigingen gelden als uitzondering op de change-freeze mits: (a) de patch als urgent wordt aangemerkt (bijv. zero-day of actief misbruikte kwetsbaarheid), (b) de Aanbestedende dienst tijdig wordt geïnformeerd, en (c) de wijziging via een spoedprocedure wordt gedocumenteerd. De inschrijver beschrijft zijn aanpak voor de change-freeze en de uitzonderingsprocedure in gunningscriterium 6.5.4.
262	Patch-compliance en device-compliance: normen bij takeover	De KPI-SLA (bijlage 12a) stelt absolute minimumnormen die ongeacht de startsituatie gelden: patch-compliance 90% of hoger binnen 60 dagen, device-compliance 95% of hoger. De huidige omgeving wordt beheerd door ProAct en het is onduidelijk of deze normen nu worden gehaald. Wordt voorafgaand aan de takeover een nulmeting beschikbaar gesteld, zodat de inschrijver de haalbaarheid van deze normen in de stabilisatiefase kan beoordelen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat een formele nulmeting van patch-compliance en device-compliance vóór aanvang van de takeoverfase niet als afzonderlijk document wordt gepubliceerd. De opdrachtnemer verricht in de takeoverfase zelf een beheerinventarisatie (D16) en stelt op basis daarvan de actuele compliance-status vast. Indien de actuele compliance-status significant afwijkt van de in Bijlage 12a gestelde normen, dient de opdrachtnemer hierover onmiddellijk de Aanbestedende dienst te informeren en een herstelplan voor te leggen. De KPI-normen in Bijlage 12a zijn de doelnormen die gedurende de overeenkomst gelden. Gedurende de takeoverfase (maximaal 3 maanden conform ME-09) wordt de opdrachtnemer beoordeeld op de aantoonbare voortgang richting deze doelnormen, niet op het volledig realiseren daarvan vanaf dag 1. Na de Transitie-acceptatie gelden de KPI-normen onverkort.
263	Optie security monitoring: minimale scope en afbakening	Het prijzenblad (bijlage 03) bevat een optionele prijsregel voor 'security monitoring en analyse, waaronder MDR-, SIEM- en/of SOC-diensten'. De leidraad (paragraaf 6.4.1) stelt dat deze optie geen onderdeel is van de reguliere dienstverlening. Wat is de minimale scope van de reguliere beveiligingsmonitoring die wel in de basisdienst moet zitten (gezien ME-15 en het architectuurkader), en waar begint de optionele uitbreiding?	De Aanbestedende dienst verwijst voor de afbakering tussen de reguliere beveiligingsmonitoring en de optionele uitgebreide security monitoring naar het antwoord op referentie 189. De minimale scope van de reguliere beveiligingsmonitoring wordt bepaald door ME-15 (Bijlage 11). De optionele dienst is als afzonderlijke prijsregel opgenomen in Bijlage 03.
264	Takeover-kosten buiten vergelijkingsprijs: realiteitstoets	De leidraad (paragraaf 6.4.1) stelt dat takeover-kosten niet worden meegenomen bij de BPKV-beoordeling om de zittende opdrachtnemer geen prijsvoordeel te geven. Tegelijkertijd dient de takeover-prijs 'realistisch en marktconform' te zijn. Welke objectieve maatstaf hanteert de aanbestedende dienst om te beoordelen of een opgegeven takeover-prijs realistisch en marktconform is? En wat zijn de consequenties als de aanbestedende dienst de takeover-prijs als irreëel beoordeelt?	Deze vraag overlapt met referentie 8 (Nvl 1), referentie 113 (Nvl 1) en referentie 235 (Nvl). De Aanbestedende dienst hanteert de volgende maatstaf voor de realiteitstoets van de Takeover-prijs: de prijs dient marktconform te zijn voor de werkzaamheden die in de takeoverfase worden verwacht, inclusief kennisoverdracht, inrichting van beheerprocessen en transitiebegeleiding voor een omgeving van de beschreven omvang (ca. 360 gebruikers, 17 locaties, as-is beheer). De Aanbestedende dienst toetst de Takeover-prijs aan marktinformatie en vergelijkbare projecten. Bij een evident irreële prijs (zowel te hoog als te laag) behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de inschrijver om nadere onderbouwing te vragen. Indien de Takeover-prijs als strategisch of irreëel wordt aangemerkt, kan dit leiden tot uitsluiting conform §4.16 van de leidraad.
265	Beoogde mate van harmonisatie tussen de Microsoft-tenants van BZK en Cpunt	BZK en Cpunt beschikken ieder over een eigen Microsoft-tenant. Is het uitgangspunt dat beide tenants functioneel en beleidsmatig waar mogelijk verder worden geharmoniseerd, of dient de opdrachtnemer uit te gaan van blijvende verschillen in configuratie, beleid, uitzonderingen en beheerafspraken per stichting?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat BZK en Cpunt elk een eigen Microsoft-tenant behoren. Het uitgangspunt is dat beide tenants afzonderlijk worden beheerd met inachtneming van de specifieke inrichtingsvereisten per organisatie. Verdere harmonisatie van configuratie en beleid tussen de tenants is geen verplichting maar kan op initiatief van de Aanbestedende dienst als project worden opgedragen. De opdrachtnemer beheert beide tenants conform de bestaande configuraties en adviseert proactief over mogelijkheden voor verdere standaardisatie, maar voert geen harmonisatietrajecten uit zonder expliciete opdracht.

266	Standaardwijzigingen: omgang met samenhangende sets van kleine wijzigingen	Hoe dient te worden omgegaan met een samenhangende set van op zichzelf kleine wijzigingen die individueel binnen de SWC- of <4-uursgrens vallen, maar gezamenlijk qua impact, risico of totale inspanning substantieel zijn? Worden dergelijke wijzigingen afzonderlijk beoordeeld, of mogen deze als een wijziging, RFC of project worden gekwalificeerd?	Samenhangende wijzigingen die individueel binnen de SWC-grens vallen maar gezamenlijk een substantieel risico of inspanning vertegenwoordigen, dienen door de opdrachtnemer te worden beoordeeld op de cumulatieve impact. Indien de gecombineerde impact, risico of inspanning dusdanig is dat projectmatige sturing noodzakelijk is, dient de opdrachtnemer de wijziging als geheel voor te leggen aan de Aanbestedende dienst ter kwalificatie als Niet-standaard wijziging of Project. De kwalificatie van een set samenhangende wijzigingen wordt primair bepaald door de noodzaak voor projectmatige sturing en risicobeheersing, niet uitsluitend door de omvang per wijziging. De Aanbestedende dienst beslist in twijfelgevallen over de kwalificatie, op advies van de opdrachtnemer.
267	Afbakening publieksvoorzieningen, OT en regieverantwoordelijkheid bij ketenincidenten	Bijlage 09 noemt diverse publieks- en gebouwgebonden voorzieningen, zoals publieks-pc's, uitleen- en inleversystemen, pinapparatuur, camera'systemen, gebouwtoegang, intercom, narrowcasting en overige voorzieningen. Kunt u per categorie verduidelijken of deze buiten scope vallen, en zo ja, of van de opdrachtnemer desondanks wel operationele regie en ketenafstemming wordt verwacht bij incidenten of wijzigingen die raakvlakken hebben met netwerk, identiteit of werkplek?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Deze vraag overlapt in essentie met referentie 15. De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 15. Ter verduidelijking geldt dat voorzieningen die door derden worden geleverd of beheerd, niet door Opdrachtnemer zelf worden beheerd. Voor zover deze voorzieningen raakvlakken hebben met de ICT-dienstverlening, wordt van Opdrachtnemer wel operationele regie en ketenafstemming verwacht conform de overeengekomen SPOC-rol, waaronder in ieder geval intake, afstemming, opvolging, escalatie, netwerk en toegang. De nadere demarcatie per voorziening wordt in de startfase vastgesteld.
268	Aantal en specificatie Mac-werkplekken	Het prijzenblad (bijlage 03) noemt 1 Mac-device. Het PvE en architectuurkader zijn volledig gericht op een Microsoft/Intune-beheeromgeving. Valt de Mac-werkplek binnen scope van Intune-beheer (via Intune MDM voor macOS) en dient deze aan dezelfde security baseline te voldoen? Of is er een afwijkend beheerregime voor Mac?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de Mac-werkplek (1 device) binnen de beheerscope valt en beheerd wordt via Intune MDM voor macOS, voor zover technisch mogelijk conform de huidige Intune-licentie. De Mac-werkplek dient aan dezelfde securitybaseline te voldoen als Windows-werkplekken, voor zover de macOS-technologie dit toelaat. Eventuele afwijkingen worden gedocumenteerd conform het Architectuurkader (Bijlage 10). Er is geen afwijkend beheerregime voor Mac, maar de beheerinrichting voor macOS kan technisch afwijken van de Windows-inrichting. De opdrachtnemer adviseert over de optimale beheeraanpak voor macOS.
269	Telefonie Xelion via Maxxus: scope ketenverantwoordelijkheid	De telefonie draait op Xelion en wordt geleverd door Maxxus. In bijlage 09 wordt Maxxus als separate leverancier benoemd. Wat is de demarcatielijn tussen de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en Maxxus? Beperkt de opdrachtnemer zich tot de netwerk- en werkpleklaag, of wordt ook operationele regie over Maxxus verwacht conform het SPOC-principe uit ME-01?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De telefoniedienst wordt door Maxxus geleverd en beheerd. Opdrachtnemer is conform de SPOC-rol verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming, waaronder het registreren en opvolgen van meldingen, afstemming en escalatie richting de leverancier en terugkoppeling aan de Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor de eigen ICT-domeinen die randvoorwaardelijk zijn voor de werking van de telefoniedienst, zoals netwerk en werkplek. De nadere demarcatie wordt in de startfase vastgesteld.
270	Scope & technisch Scope printbeheer: twee verschillende printoplossingen	Bijlage 09 beschrijft twee separate printoplossingen: PrintIX voor BZK (130 gebruikers) en PaperCut voor Cpunt (233 gebruikers). Valt het volledige beheer van beide printplatformen (inclusief licenties, serverbeheer en printerdrivers) binnen scope, of beperkt de opdrachtnemer zich tot werkplekintegratie en troubleshooting?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Voor PrintIX valt het beheer binnen de scope van de opdracht en wordt deze voorziening als afzonderlijke component in het prijzenblad betrokken. Voor PaperCut geldt dat deze door een derde partij wordt geleverd of beheerd en daarom niet door Opdrachtnemer zelf wordt beheerd. Voor zover deze voorziening raakvlakken heeft met de ICT-dienstverlening, wordt van Opdrachtnemer wel operationele regie en ketenafstemming verwacht conform de SPOC-rol, waaronder intake, afstemming, opvolging en ketenregie richting de betreffende derde partij, alsmede de verantwoordelijkheid voor de eigen ICT-domeinen zoals werkplekintegratie, netwerk en toegang. De nadere demarcatie per voorziening wordt in de startfase vastgesteld.
271	On-premise Active Directory: scope en uitfaseringspad	Bijlage 09 beschrijft dat er naast Entra ID nog een on-premise Active Directory bestaat (hybride identity). Het architectuurkader (bijlage 10) schrijft een identity-first benadering voor. Valt het beheer van de on-premise AD-omgeving (inclusief de fysieke domeincontrollers in het datacenter van de zittende leverancier) binnen de scope van de opdracht? En is er een concreet uitfaseringspad voorzien voor de hybride situatie, of moet de opdrachtnemer rekening houden met on-premise AD gedurende de volledige contractperiode?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De on-premise Active Directory-omgeving is in de huidige situatie gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier (zie Bijlage 09 §3 en §6.2). De fysieke domeincontrollers en het technisch beheer daarvan worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Het uitgangspunt van de Aanbestedende dienst is dat de rol van de on-premise Active Directory bij contractstart zeer beperkt is en uitsluitend nog dient ter ondersteuning van resterende legacy- en hybride functies. Het beheer van de Entra ID-omgeving (cloudidentiteit) maakt onderdeel uit van de overeengekomen beheerscope van de nieuwe opdrachtnemer. Voor de synchronisatie tussen on-premise AD en Entra ID, voor zover deze bij contractstart nog actief is, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming met de partij die de on-premise AD-omgeving beheert, conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie). Een concreet uitfaseringspad voor de on-premise Active Directory is op dit moment niet vastgesteld. Een eventuele volledige cloud-only transitie valt buiten het reguliere Beheer (all-in) en kan uitsluitend plaatsvinden na expliciete besluitvorming door Opdrachtgever, waarna de uitvoering als Project wordt opgedragen.
272	Exit-resultaatsverplichting versus inspanningsverplichting GIBIT	De concept-overeenkomst (artikel 23) omschrijft de exit als een resultaatsverplichting met een doorlooptijd van maximaal 6 maanden. De GIBIT 2025 (artikel 29.5) spreekt over 'datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is' om een nieuwe leverancier zonder belemmeringen te laten presteren, wat duidt op een inspanningsverplichting. Een resultaatsverplichting bij een exit die afhankelijk is van medewerking van Opdrachtgever en een opvolgend leverancier lijkt disproportioneel. Kunt u specificeren welke exit-deliverables als resultaatsverbindingen gelden en welke als inspanningsverbindingen?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over de exitbepaling als volgt. De GIBIT 2025 en de Overeenkomst zijn integraal van toepassing. De in de Overeenkomst opgenomen exitverplichting betreft een resultaatsverplichting voor zover deze binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt. De Aanbestedende dienst onderkent dat de feitelijke uitvoering van een exit mede afhankelijk kan zijn van de medewerking van Opdrachtgever en een opvolgend leverancier. Voor zover omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, geldt de GIBIT 2025-systematiek ten aanzien van toerekenbaarheid. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt niet aangepast.

273	Opzegtermijn en consequenties eerste drie jaar	De concept-overeenkomst (artikel 25) bepaalt dat opzegging door Opdrachtgever gedurende de eerste drie jaar niet mogelijk is, tenzij sprake is van zwaarwegende gronden. De GIBIT 2025 (artikel 27.2) bepaalt dat overeenkomsten voor bepaalde tijd niet tussentijds kunnen worden opgezegd, behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de GIBIT of de overeenkomst. Wat wordt verstaan onder 'zwaarwegende gronden' in artikel 25? Is dit beperkt tot de ontbindingsgronden uit GIBIT artikel 27.11, of betreft het een ruimere toets?	Onder 'zwaarwegende gronden' voor opzegging door de Aanbestedende dienst gedurende de eerste drie jaar worden in ieder geval verstaan: (a) ernstig disfunctioneren van de opdrachtnemer dat na schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn is hersteld; (b) faillissement of surseance van betaling van de opdrachtnemer; (c) aantoonbare schending van essentiële beveiligings- of geheimhoudingsverplichtingen; (d) situaties als bedoeld in de GIBIT 2025 (artikel 27.2 jo. aanvullende opzeggingsgronden in de overeenkomst). De aanbestedende dienst is niet gehouden dit uitsluitend te koppelen aan wanprestatie; overige zwaarwegende omstandigheden kunnen worden erkend op basis van concrete feiten en omstandigheden. Verzoeken tot aanpassing van de opzegtermijn of gronden worden niet gehonoreerd.
274	Verwerkersovereenkomst uitsluitend namens BZK	De verwerkersovereenkomst (bijlage 06) is opgesteld namens het bestuur van Stichting Bibliotheek Zuid-Kennemerland (BZK). Stichting Cpunt wordt niet als verwerkingsverantwoordelijke genoemd. Aangezien SIB optreedt namens beide deelnemende organisaties en de opdrachtnemer ook persoonsgegevens van Cpunt-medewerkers en -bezoekers verwerkt, ontbreekt een verwerkingsgrondslag voor Cpunt. Wordt er een afzonderlijke verwerkersovereenkomst voor Cpunt opgesteld, of wordt bijlage 06 aangepast zodat beide stichtingen als verwerkingsverantwoordelijke worden opgenomen?	De Aanbestedende dienst erkent de gesignaleerde lacune. De verwerkersovereenkomst (Bijlage 06) is opgesteld namens Stichting Bibliotheek Zuid-Kennemerland (BZK) als verwerkingsverantwoordelijke. SIB treedt op als aanbestedende dienst namens zowel BZK als Cpunt. Voor de verwerking van persoonsgegevens van Cpunt-medewerkers en -bezoekers wordt een aanvullende of gecombineerde verwerkersovereenkomst gesloten met Cpunt als verwerkingsverantwoordelijke na gunning. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt verduidelijkt. Na gunning worden verwerkersovereenkomsten gesloten die de verwerking voor beide organisaties adequaat dekken.
275	NIS2-toepasselijkheid op stichtingen buiten Annex I/II	In de concept-overeenkomst (overweging D) wordt gesteld dat de Cyberbeveiligingswet (NIS2) van toepassing is. SIB bestaat uit Stichting Bibliotheek Zuid-Kennemerland en Stichting Cpunt. Bibliotheken en welzijns-/educatieorganisaties zijn niet opgenomen in Annex I of Annex II van de NIS2-richtlijn, en als private stichtingen kwalificeren zij niet als overheidsinstelling in de zin van de richtlijn. Kunt u de juridische grondslag specificeren op basis waarvan NIS2 van toepassing wordt geacht, of bevestigen dat NIS2-compliance contractueel wordt opgelegd (en daarmee als eis in het PvE en de prijsstelling moet worden verwerkt) zonder dat sprake is van een wettelijke verplichting?	De Aanbestedende dienst erkent dat de formele toepasselijkheid van de NIS2-richtlijn en de Cyberbeveiligingswet op SIB en haar deelnemers op dit moment niet vaststaat. De verwijzing in overweging D van de concept-overeenkomst wordt op dit punt verduidelijkt: NIS2/Cyberbeveiligingswet wordt gehanteerd als oriëntatiekader, niet als vastgestelde wettelijke verplichting. De beveiligingsseisen die voor de opdracht gelden, volgen uit ME-15 (Bijlage 11) en het Architectuurkader (Bijlage 10). De beveiligingsroadmap (D28) hanteert NIS2/BIO2 als oriëntatie voor de gap-analyse, conform het PvE.
276	BAV-eis versus GIBIT-aansprakelijkheidsmaximum	De leidraad (paragraaf 4.3) en de concept-overeenkomst (artikel 20) eisen een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (BAV) van minimaal 1.500.000 euro per gebeurtenis en 3.000.000 euro per jaar, expliciet inclusief cybersecurity. De GIBIT 2025 (artikel 17.3) maximeert persoons-/zaakschade op 1.250.000 euro per gebeurtenis. De BAV-eis overstijgt daarmee het GIBIT-aansprakelijkheidsmaximum. Kunt u toelichten waarom een hogere BAV dan het GIBIT-maximum wordt vereist, en bevestigen dat dit proportioneel is gelet op de omvang van de opdracht (circa 363 gebruikers)?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag over de BAV-eis en de verhouding tot de GIBIT 2025 als volgt. De GIBIT 2025 is integraal van toepassing. De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eis ten aanzien van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (BAV) betreft een minimale dekkingseis voor de opdrachtnemer en staat los van de contractuele aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in de GIBIT 2025 en de Overeenkomst. De hoogte van de BAV-eis is vastgesteld op basis van de aard en risico's van de opdracht, waaronder de afhankelijkheid van ICT-dienstverlening en mogelijke impact van verstoringen of beveiligingsincidenten. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding deze eis aan te passen.
277	Rangorde en verwijzing naar GIBIT-versie	De aanbestedingsleidraad (paragraaf 6.9) verwijst naar 'de bijlage 05 Hoofdovereenkomst met daarbij horende GIBIT 2023', terwijl als bijlage 08a en 08b de GIBIT 2025 (12 februari 2026) is bijgevoegd. Is GIBIT 2025 of GIBIT 2023 van toepassing? Graag bevestiging, omdat de GIBIT 2025 op wezenlijke punten verschilt van de 2023-versie	Deze vraag is in essentie reeds beantwoord onder referentie 215. De Aanbestedende dienst bevestigt dat GIBIT 2025 (bijlage 08a en 08b) van toepassing is op de overeenkomst. De verwijzing naar GIBIT 2023 in §6.9 van de leidraad betreft een kennelijke verschrijving. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt aangepast. Inschrijvers dienen uit te gaan van GIBIT 2025.
278	Indexatieclausule: drie verschillende indexen in aanbestedingsdocumenten	In de concept-overeenkomst (artikel 16) wordt verwezen naar het CBS-indexcijfer 'Cao-lonen commerciële dienstverlening' als basis voor jaarlijkse prijsaanpassing. In de Dienstverlenings- en Financiële Afspraken (bijlage 04, paragraaf 7) wordt verwezen naar de 'CBS Consumentenprijsindex (CPI)'. De GIBIT 2025 (artikel 11.8) schrijft het 'CBS definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport, groep J6202' voor. Dit zijn drie wezenlijk verschillende indexen: Cao-lonen volgt loonontwikkeling (recent 4,5 tot 6,5% per jaar), CPI volgt consumentenprijzen (recent 2 tot 4%), en J6202 volgt dienstenprijzen (recent 1 tot 3%). Welke index is leidend voor de jaarlijkse prijsaanpassing gedurende de contractperiode?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst erkent dat in de aanbestedingsdocumenten verschillende indexen worden genoemd. De Aanbestedende dienst bevestigt dat voor de jaarlijkse prijsaanpassing gedurende de contractperiode de CBS Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens, leidend is, conform §7 van de DFA (Bijlage 04). De verwijzing in artikel 16 van de Hoofdovereenkomst naar een afwijkende CBS-index zal op dit punt in overeenstemming worden gebracht met de DFA. Inschrijvers dienen derhalve uit te gaan van de CBS CPI (alle huishoudens) als toepasselijke index.
279	Huidige situatie - services	Kunt u inzicht geven in de huidige ticketload ten aanzien van de bestaande IT-dienstverlening? Hoe meer informatie over soorten, aantallen en doorlooptijden van tickets, des te waardevoller voor een goede inschatting van de te verwachten inspanningen door inschrijver	De Aanbestedende dienst bevestigt dat indicatieve volumes over de huidige ticketload niet als afzonderlijk overzicht worden gepubliceerd. Bijlage 09 bevat de beschikbare informatie over de huidige dienstverlening en omgeving. Nader detail over aantallen meldingen, incidenten, service requests en doorlooptijden wordt na gunning in de transitiefase beschikbaar gesteld. Inschrijvers dienen hun capaciteitsplanning te baseren op de beschikbare informatie in Bijlage 09 en de omschrijving in de leidraad (§2.2 en §2.4).
280	Microsoft Licentie's	Microsoft licenties dienen vanuit inschrijver geleverd te worden? Zo ja, waar te verwerken in het prijzenblad?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 238. Microsoft-licenties voor de M365-omgeving worden in beginsel door de Aanbestedende dienst zelf ingekocht, tenzij in het prijzenblad (Bijlage 03) anders is opgenomen. Indien de opdrachtnemer Microsoft-licenties via CSP wil leveren en doorfactureren, dient dit te worden opgenomen in de prijsopgave in Bijlage 03 onder de relevante prijsregel, met een duidelijke toelichting op de licentiestroom. De Aanbestedende dienst blijft rechthebbende op de licenties conform §2.4.5 van de leidraad.

281	Legacy servers	Servers t.b.v. legacy, dienen deze overgenomen te worden (beheer technisch) of zijn deze buitenscope en verantwoording van inschrijver?	De Aanbestedende dienst leest de vraag aldus: dient het technisch beheer van legacy servers te worden overgenomen door de nieuwe opdrachtnemer, of valt dit buiten de scope van de opdracht? In de huidige situatie worden de legacy-componenten (waaronder V-Smart, Poolmanager, Active Directory, PKI en SQL Server) gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier (zie Bijlage 09 §6.2). Er zijn geen fysieke of virtuele servers die als zodanig door de nieuwe opdrachtnemer worden overgenomen. Een deel van deze componenten is vóór of kort na contractstart gemigreerd naar cloudoplossingen (zie Bijlage 09 §6.2 voor de indicatieve tijdslijnen). Voor legacy-componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie, ketenafstemming en escalatie richting de partij die de betreffende componenten host, conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie). De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het technisch beheer van servers die in de omgeving van een derde partij draaien, tenzij dit expliciet anders is overeengekomen. De feitelijke scope en verantwoordelijkheidsverdeling per component wordt in de transitiefase geïnventariseerd en vastgelegd in D02 (DAP-Demarcatie & routing).
282	SecurityAwareness	Security Awareness (training medewerkers) wordt niet benoemd is volgens inschrijver een belangrijk component in de veiligheid van de omgeving. Hoe staat opdrachtgever hiertegenover?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat Security Awareness-training voor medewerkers op dit moment geen expliciet onderdeel uitmaakt van de opdracht zoals gedefinieerd in de aanbestedingsdocumenten. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor technische securitymaatregelen conform ME-15 (Bijlage 11). Security Awareness-training als afzonderlijke dienst kan na gunning als aanvullend project worden opgedragen door de Aanbestedende dienst, buiten de reguliere beheervergoeding. De Aanbestedende dienst waardeert de signalering en zal dit meenemen in de periodieke verbetercyclus.
283	M365 Back-up	Locatie van de M365 back-up – Mag deze in een Public Cloud of is de eis alternatieve private locatie van inschrijver?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de locatie van de Microsoft 365 back-up dient te zijn binnen de EU/EER, conform het Architectuurkader (Bijlage 10) dat een voorkeur uitdrukt voor dataopslag binnen de EU/EER stelt. Een public cloud-oplossing (bijv. Azure Backup, Veeam via Azure, of vergelijkbaar) is toegestaan mits: (a) de dataopslag aantoonbaar binnen de EU/EER plaatsvindt, (b) een jurisdictierisicobeoordeling is uitgevoerd (conform Bijlage 10), en (c) de leverancier voldoet aan de certificeringseis (ISO 27001 of SOC 2 Type II). Een private opslag bij de opdrachtnemer is eveneens toegestaan mits aan bovenstaande voorwaarden is voldaan. De inschrijver vermeldt de beoogde back-uplocatie in de prijsopgave en toelichting.
284	Facturatie	Ontvangt opdrachtgever als voorkeur 3 losse facturen (deelneming 1, deelneming 2 en algemeen) of 1 factuur met een splitsing?	De Aanbestedende dienst bevestigt conform §3 en §4 van de DFA (Bijlage 04): Facturering geschiedt bij voorkeur via één factuur per facturatieperiode met een heldere uitsplitsing per kostenrubriek: kosten toegerekend aan Deelnemer 1, kosten toegerekend aan Deelnemer 2 en stichtingbrede kosten. Indien de opdrachtnemer afzonderlijke facturen per deelnemer wenst te sturen, is dit toegestaan mits dit in overleg met de Aanbestedende dienst is overeengekomen. De factuurstructuur wordt in de startfase nader afgestemd. De voorkeur van de Aanbestedende dienst is één gespecificeerde factuur per periode.
285	Private Datacenter	Heeft inschrijver fysieke toegang tot private datacenter?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de Opdrachtnemer heeft geen fysieke toegang heeft tot het private datacenter als onderdeel van de opdracht. Voor zover in het private datacenter gehoste systemen of componenten relevant zijn voor de dienstverlening, geldt dat de fysieke datacenterfaciliteit buiten de scope van de opdracht valt. Voor dergelijke componenten geldt, voor zover van toepassing, de overeengekomen SPOC- en ketenregierol richting de zittende leverancier en/of betrokken derde partijen.
286	Private Datacenter	Private datacenter blijft bestaan en valt buiten de scope van inschrijver?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de fysieke private datacenterfaciliteit blijft bestaan en buiten de scope van de opdracht valt. Dit betreft onder meer het gebouw, de co-locatiefaciliteiten, de stroomvoorziening, koeling en fysieke toegang. De Aanbestedende dienst bevestigt tevens dat de opdracht niet ziet op het overnemen, beheeren of migreren van het private datacenter als faciliteit. Voor zover systemen of functionaliteiten in of vanuit het private datacenter nog relevant zijn voor de dienstverlening, geldt dat de exacte afbakening van beheer, afhankelijkheden en regie nader wordt uitgewerkt conform de aanbestedingsdocumenten en in de takeover- en startfase. Daarbij vervult Opdrachtnemer, voor zover van toepassing, de overeengekomen SPOC- en ketenregierol.
287	LCM - Verduidelijking	Graag ontvangt inschrijver de geëiste hardware specificaties van de verschillende componenten die binnen de LCM vallen.	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerde hardware-specificaties per LCM-component vóór inschrijving. Bijlage 09 bevat de beschikbare informatie over de huidige hardware-omgeving. Nader detail over typen, modellen, garantiestatus en verwachte vernieuwingsdata van hardware-componenten wordt na gunning in de transitiefase verstrekt als onderdeel van de CMDB-overdracht. Inschrijvers dienen hun LCM-aanpak en prijsstelling te baseren op de beschikbare informatie in Bijlage 09.
288	LCM - verduidelijking	LCM graag verduidelijken is de hardware vervanging tablets/smartphones binnen de Reguliere dienstverlening?	De beheerinspanning bij 1-op-1 vervanging van tablets en smartphones - ongeacht of deze voortkomt uit planmatig levenscyclusbeheer of uit incidentafhandeling - valt als Standaard LCM binnen de reguliere beheervergoeding. Hieronder vallen in ieder geval: diagnose, coördinatie met leverancier en betrokken partijen, configuratie, assetregistratie, inbeheername en retourlogistiek. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. Grootschalige vervangingen die qua omvang of complexiteit projectmatig sturing vereisen, kwalificeren als Projectmatig LCM conform Bijlage 13.

289	LCM - verduidelijking	LCM graag verduidelijken is de hardware vervanging MAC Desktop binnen de Reguliere dienstverlening?	De beheerinspanning bij 1-op-1 vervanging van Mac Desktop-systemen - ongeacht of deze voortkomt uit planmatig levenscyclusbeheer of uit incidentafhandeling - valt als Standaard LCM binnen de reguliere beheervergoeding. Hieronder vallen in ieder geval: diagnose, coördinatie met leverancier en betrokken partijen, configuratie, assetregistratie, inbeheername en retourlogistiek. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. Gelet op het beperkte aantal Mac-devices (1 device vermeld in het prijzenblad) zal de praktische relevantie hiervan beperkt zijn. De beheeraanpak voor Mac-devices is toegelicht in het antwoord op referentie 268.
290	LCM - verduidelijking	LCM graag verduidelijken is de hardware vervanging Windows Laptops/Desktop binnen de Reguliere dienstverlening?	De beheerinspanning bij 1-op-1 vervanging van Windows laptops en desktops - ongeacht of deze voortkomt uit planmatig levenscyclusbeheer of uit incidentafhandeling - valt als Standaard LCM binnen de reguliere beheervergoeding, conform §2.4.6 van de leidraad en ME-13 (Bijlage 11). Hieronder vallen in ieder geval: diagnose, coördinatie met leverancier en betrokken partijen, configuratie, assetregistratie, inbeheername en retourlogistiek. De hardwarekosten worden door Opdrachtgever gedragen en vallen buiten de beheervergoeding. De Opdrachtnemer voert device-lifecycleprocessen uit conform ME-13, inclusief uitgifte, wijziging/vervanging en inname. Grootschalige vervangingen die qua omvang of complexiteit projectmatige sturing vereisen, kwalificeren als Projectmatig LCM conform Bijlage 13.
291	Hardware huidige omgeving	Inschrijver ontvangt graag een detail overzicht en verwachte vernieuwingsdatum Tablet/Smartphone (Model, type, licentie, garantie ect)	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerd hardware-overzicht met model, type, licentie, garantie en verwachte vernieuwingsdatum voor tablets en smartphones vóór inschrijving. Bijlage 09 bevat de indicatieve informatie over de huidige device-omgeving. Nader detail volgt na gunning in de transitiefase als onderdeel van de CMDB-overdracht. Inschrijvers dienen hun aanpak en prijsstelling te baseren op de beschikbare informatie in Bijlage 09.
292	Hardware huidige omgeving	Inschrijver ontvangt graag een detail overzicht en verwachte vernieuwingsdatum Mac Desktop (Model, type, licentie, garantie ect)	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerd hardware-overzicht voor Mac Desktop-systemen vóór inschrijving. Het prijzenblad (Bijlage 03) vermeldt 1 Mac-device als referentiegegevens. Nader detail over model en specificaties volgt na gunning in de transitiefase. Inschrijvers dienen hun aanpak te baseren op de beschikbare informatie.
293	Huidige omgeving hardware	Inschrijver ontvangt graag een overzicht en verwachte vernieuwingsdatum (Windows) Laptops en / of werkstations ((Model, type, licentie, garantie ect)	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerd hardware-overzicht voor Windows laptops en werkstations vóór inschrijving. Bijlage 09 bevat de indicatieve informatie over de huidige werplek-omgeving (ca. 360 gebruikers). Nader detail over model, type, garantie en verwachte vernieuwingsdatum volgt na gunning in de transitiefase als onderdeel van de CMDB-overdracht.
294	Huidige omgeving Hardware	Inschrijver ontvangt graag een detail overzicht en verwachte vernieuwingsdatum netwerk hardware Firewall/Switch/AP's (Model, type, licentie, garantie ect)	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerd hardware-overzicht voor netwerkhardware (firewalls, switches, access points) vóór inschrijving. Bijlage 09 bevat de beschikbare informatie over de huidige Fortinet-stack. Nader detail over model, type, aantallen, garantie en verwachte vernieuwingsdatum per locatie volgt na gunning in de transitiefase. Inschrijvers dienen hun aanpak en LCM-planning te baseren op de beschikbare informatie in Bijlage 09 en ME-14 (Bijlage 11).
295	Leidraad aanbesteding ICT Beheer (All-in) SIB - april 26 - 2.3 Overname van de dienstverlening (Takeover)	Welke medewerking van de zittende leverancier is geborgd voor continuïteit van V-Smart-koppelingen tot eind 2027?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat in de bestaande overeenkomst met de huidige leverancier (ProAct) afspraken zijn gemaakt over medewerking aan de transitie en continuïteit van de dienstverlening. De V-Smart-koppelingen worden geplaatst in de context van de te handhaven functionaliteit gedurende de contractperiode. De continuïteit van de V-Smart-koppelingen tot eind 2027 is een aandachtspunt dat in de takeover- en transitieplanning moet worden meegenomen. De precieze inhoud van de medewerkingsafspraken met ProAct is vertrouwelijk. Inschrijvers beschrijven in hun takeover-aanpak (gunningscriterium 6.5.4) hoe zij met afhankelijkheden van de zittende leverancier omgaan.
296	Bijlage 11 - Programma van Eisen SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - ME-15	Zijn proactieve dreigingsdetectie en SOC uitsluitend optioneel, of verwacht SIB een minimale monitoringfunctie als onderdeel van de basisdienst?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat SIB een minimale monitoringfunctie verwacht als onderdeel van de basisdienst conform ME-15 (Bijlage 11). Proactieve dreigingsdetectie via SOC/SIEM/MDR is uitsluitend optioneel en is als afzonderlijke prijsregel opgenomen in Bijlage 03. Zie voor de nadere afbakening het antwoord op referentie 189.
297	Bijlage 11 - Programma van Eisen SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - ME-14	Welk NSE-niveau (of equivalent) is minimaal vereist voor de Fortinet-engineers die worden ingezet?	Voor de inzet van Fortinet-gecertificeerde engineers geldt het volgende: onder "Fortinet-gecertificeerde engineers (NSE of opvolger)" wordt verstaan dat Opdrachtnemer beschikt over aantoonbaar gekwalificeerd personeel met actuele certificering passend bij het beheer van de Fortinet-omgeving. Er wordt geen specifiek minimum NSE-niveau of exact opvolgend certificaat voorgeschreven. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij een passend en onderbouwd certificeringsniveau inzetten dat aansluit bij de aard, complexiteit en kritikaliteit van de omgeving.
298	Leidraad aanbesteding ICT Beheer (All-in) SIB - april 26 - 2.2 Huidige situatie	Is er een planning voor migratie van on-premise Active Directory naar volledig Entra ID? Zo ja, kunt u deze als onderdeel van het bestek met ons delen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 271. Een concrete planning voor de volledige migratie van on-premise Active Directory naar Entra ID is niet als onderdeel van de opdracht vastgesteld. De on-premise AD wordt gehost bij de huidige leverancier en wordt niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Eventuele migratie valt buiten het reguliere Beheer (all-in) en vindt uitsluitend plaats na expliciete besluitvorming door Opdrachtgever, waarna de uitvoering als Project wordt opgedragen.

299	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26	Is het mogelijk extra informatie toe te voegen aan het prijzenblad. Bijvoorbeeld voor een YoY efficiency slide?	Het prijzenblad (Bijlage 03) dient te worden ingevuld conform de aanwijzingen in het prijzenblad zelf. Inschrijvers mogen aanvullende toelichting opnemen in de daarvoor voorziene velden in het prijzenblad. Aanvullende tabbladen of bijlagen bij het prijzenblad (zoals een YoY efficiency overzicht) zijn toegestaan als informatieve bijlage, mits het prijzenblad zelf volledig is ingevuld conform de vereisten en de aanvullende bijlage niet wordt aangemerkt als onderdeel van de vergelijkingsprijs. De Aanbestedende dienst beoordeelt uitsluitend de ingevulde prijscomponenten voor de vergelijkingsprijs.
300	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - Uitgangspunten en aantallen	Waarom kiest u in het prijsmodel voor 7 jaar in de calculatie (B28), terwijl dat niet de initiële looptijd is?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de in het prijzenblad (Bijlage 03, cel B28) gehanteerde calculatieperiode van 7 jaar is gebaseerd op de maximale contractduur inclusief verlengingsopties. De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt drie (3) jaar, met vier (4) maal een optionele verlenging van één (1) jaar (conform §1.5.1 van de leidraad), tot een maximale totale contractduur van 7 jaar. De calculatieperiode van 7 jaar is gehanteerd voor de vergelijkingsprijs om de totale kostenimpact over de maximale contractperiode inzichtelijk te maken. Inschrijvers vullen de prijzen in conform de aanwijzingen in het prijzenblad.
301	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - Uitgangspunten en aantallen	PaperCut on-premise beheer - U vraagt om ondersteuning voor de technisch integraties (identity, netwerktoegang) voor continuïteit. In rij 32 geeft u de volumes aan, in tabblad "Reguliere dienstverlening" wordt dit niet meegenomen. Wat wilt u dat met dit volumegegeven wordt gedaan?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. In het tabblad "Uitgangspunten en aantallen" ziet rij 31 op PaperCut en rij 32 op PrintIX. Deze volumegegevens zijn opgenomen ter duiding van de huidige omgeving en de relevante beheercontext. Voor PrintIX geldt dat deze voorziening als afzonderlijke component in het prijzenblad is opgenomen en als zodanig dient te worden geprijsd. Voor PaperCut geldt dat deze voorziening niet als afzonderlijke reguliere prijsregel in het tabblad "Reguliere dienstverlening" wordt uitgevraagd. Het opgenomen volume leidt daarom niet tot een afzonderlijk in te vullen prijsregel in dat tabblad. Voor PaperCut geldt dat Opdrachtnemer deze voorziening niet zelf beheert, maar wel operationele regie en ketenafstemming voert conform de overeengekomen SPOC-rol, voor zover sprake is van raakvlakken met de ICT-dienstverlening.
302	Bijlage 03 - Prijzenblad SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26 - Reguliere dienstverlening	Het volume voor Backupdienstverlening voor Microsoft 365 (OneDrive, Teams, SharePoint), inclusief licenties in cel Q10 verwijst naar 'Uitgangspunten en aantallen'!B4. Zou dat niet 'Uitgangspunten en aantallen'!B33 moeten zijn?	De Aanbestedende dienst bevestigt de gesignaleerde foutieve verwijzing. Cel F10 in het tabblad 'Reguliere dienstverlening' van Bijlage 03 dient te verwijzen naar het volume voor Microsoft 365 back-up. De formule in cel F10 verwijst thans naar 'Uitgangspunten en aantallen'!B4; dit wordt gecorrigeerd naar 'Uitgangspunten en aantallen'!B33. Het correcte referentievolume is 429 accounts (conform Bijlage 09, §8.3). Inschrijvers dienen voor de vergelijkingsprijs uit te gaan van 429 accounts als referentievolume voor de Microsoft 365 back-updienst. Het gecorrigeerde prijzenblad wordt als bijlage bij deze NvI gepubliceerd via TenderNed.
303	Huidige dienstverlening	Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij supportcontracten heeft afgesloten met alle leveranciers en dat deze actueel zijn.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat zij over supportcontracten beschikt met de relevante leveranciers voor de beheerde omgeving, voor zover dit in de huidige contractsituatie is geregeld. De specificaties en actualiteitsstatus van de individuele supportcontracten zijn vertrouwelijk en worden niet per leverancier gepubliceerd. In de transitiefase worden de relevante licentie- en supportcontractgegevens overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer als onderdeel van D16 (Overdrachtsset-Inventaris).
304	Beschrijving huidige ICT-omgeving SIB - ICT Beheer (All-in) - april 2026 – Hfst. 7	Kan Opdrachtgever aangeven wat het gemiddeld aantal niet-standaard wijzigingen is dat per jaar wordt doorgevoerd.	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerd historisch overzicht van het gemiddeld aantal niet-standaard wijzigingen per jaar vóór inschrijving. Bijlage 09 bevat de beschikbare informatie over de huidige dienstverlening. Inschrijvers dienen hun inschatting te baseren op de informatie in Bijlage 09 en de omvang van de beheerde omgeving. Nader detail wordt na gunning in de transitiefase gedeeld.
305	Beschrijving huidige ICT-omgeving SIB - ICT Beheer (All-in) - april 2026 – Hfst. 7	Kan Opdrachtgever aangeven wat het gemiddeld aantal storingen per jaar is, uitgesplitst naar prioriteitscategorieën?	De Aanbestedende dienst verstrekt geen historisch overzicht van storingen uitgesplitst naar prioriteitscategorieën vóór inschrijving. Bijlage 09 en Bijlage 12a (KPI/SLA) bevatten de voor inschrijvers relevante informatie over de verwachte dienstverlening en prestatie-indicatoren. Nader detail wordt na gunning in de transitiefase beschikbaar gesteld.
306	Beschrijving huidige ICT-omgeving SIB - ICT Beheer (All-in) - april 2026 – Hfst. 7	Kan de Opdrachtgever aangeven wat het gemiddeld aantal meldingen is dat per jaar wordt geregistreerd en afgehandeld?	De Aanbestedende dienst verstrekt geen gedetailleerd historisch overzicht van het aantal meldingen per jaar vóór inschrijving. De beschikbare informatie in Bijlage 09 biedt context over de omvang van de omgeving. Inschrijvers dienen hun capaciteitsplanning te baseren op de beschikbare informatie. Nader detail volgt na gunning.
307	Beschrijving huidige ICT-omgeving SIB - ICT Beheer (All-in) - april 2026 – Hfst. 7	Is de Opdrachtgever ermee akkoord dat het 1e-, 2e- en 3e-lijns beheer door de Opdrachtnemer op afstand (remote) wordt uitgevoerd?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat remote beheer voor 1e-, 2e- en 3e-lijns werkzaamheden is toegestaan en primair de voorkeur heeft. Fysieke aanwezigheid op locatie is vereist voor situaties die dit aantoonbaar noodzakelijk maken (bijv. hardware-interventies, uitgifte van nieuwe apparatuur, on-site troubleshooting). De opdrachtnemer beschrijft in de inschrijving zijn remote-first benadering en de werkwijze bij on-site interventies.
308	Beschrijving huidige ICT-omgeving SIB - ICT Beheer (All-in) - april 2026 – §2.4.1	Opdrachtgever geeft aan dat binnen de huidige ICT-omgeving nog applicaties en hybride voorzieningen worden gehost in een private datacenteromgeving. Opdrachtnemer verzoekt te bevestigen of de aanname juist is dat deze private datacenteromgeving, inclusief de daarin gehoste applicaties en infrastructuur, buiten de scope van de Opdracht valt.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de private datacenteromgeving van de huidige leverancier — inclusief de daarin gehoste infrastructuur, systemen en applicaties — buiten de scope van de opdracht valt. Dit betreft zowel de fysieke faciliteit als het technisch beheer van de daarin gehoste componenten. Deze worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Voor componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, is de nieuwe opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie). Zie ook de antwoorden op referenties 163, 271 en 281.

309	Beschrijving huidige ICT-omgeving SIB - ICT Beheer (All-in) - april 2026 – Hfst. 2	Is de Opdrachtgever in de beoogde situatie de eigenaar van de Microsoft-tenants voor BZK en Cpunt waarbinnen de Microsoft-diensten door de Opdrachtnemer worden beheerd en uitgevoerd?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de Aanbestedende dienst (via BZK en Cpunt) rechthebbende is en blijft op de Microsoft-tenants voor BZK en Cpunt. De opdrachtnemer beheert de Microsoft-diensten binnen de tenants van de Aanbestedende dienst in opdracht. Dit is in lijn met het principe van overdraagbaarheid (Exit by design) en de GIBIT 2025.
310	Beschrijving huidige ICT-omgeving SIB - ICT Beheer (All-in) - april 2026 – Hfst. 2	In de huidige situatie, is Opdrachtgever eigenaar van de Microsoft-tenants voor BZK en Cpunt waaronder de Microsoft-diensten door Opdrachtnemer worden beheerd en uitgevoerd?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat in de huidige situatie de Microsoft-tenants voor BZK en Cpunt eigendom zijn van respectievelijk BZK en Cpunt als afzonderlijke organisaties. De opdrachtnemer beheert de Microsoft-diensten binnen deze tenants namens de eigenaren. De eigendomsstructuur wijzigt niet als gevolg van de nieuwe overeenkomst.
311	Leidraad aanbesteding ICT Beheer (All-in) SIB april 26, §2.2	Opdrachtgever geeft aan dat een CMDB en bijbehorende documentatie beschikbaar is. Kan Opdrachtnemer ervan uitgaan dat deze CMDB en documentatie volledig, consistent en actueel zijn, en in hoeverre wordt de juistheid en actualiteit hiervan door Opdrachtgever geborgd en onderhouden?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat een CMDB en bijbehorende documentatie beschikbaar zijn, maar geeft geen garantie dat deze volledig, consistent en actueel zijn. De CMDB is tot op heden bijgehouden door de huidige leverancier (ProAct). De Aanbestedende dienst erkent dat er mogelijk discrepanties zijn tussen de CMDB en de werkelijke situatie. De opdrachtnemer dient in de takeoverfase de CMDB te verifiëren en actualiseren als onderdeel van D16 (Overdrachtsset-Inventaris). De opdrachtnemer is na de transitie verantwoordelijk voor het actueel houden van de CMDB gedurende de looptijd van de overeenkomst.
312	Leidraad-Gunningscriteria	Kunt u toelichten in hoeverre binnen de gunningscriteria expliciet onderscheid wordt gemaakt tussen een opdrachtnemer die primair reactief beheer uitvoert binnen de gestelde kaders, en een opdrachtnemer die aantoonbaar invulling geeft aan proactieve regie, ketensamenwerking en doorontwikkeling van de ICT-omgeving (bijv. op het gebied van security, lifecycle management en architectuur)? Kunt u daarbij aangeven: 1. Hoe deze mate van proactiviteit en regie concreet wordt beoordeeld en gewogen binnen het kwaliteitscriterium; 2. In hoeverre initiatieven van de opdrachtnemer om de omgeving structureel te verbeteren (buiten incidentafhandeling en standaard beheer) worden meegewogen in de beoordeling; 3. Of en hoe dit onderscheid wordt geborgd in de beoordelingsmethodiek, zodat inschrijvers die verder gaan dan de minimale eisen aantoonbaar hoger kunnen scoren.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de gunningscriteria (§6.5) bewust gericht zijn op de proactieve, sturende en verantwoordelijke invulling van de dienstverlening. Een hogere score wordt toegekend naarmate de uitwerking concreter, beter toetsbaar en aantoonbaar uitvoerbaar is en aansluit bij de ICT-omgeving van de Aanbestedende dienst (conform §6.5 van de leidraad). Inschrijvers die uitsluitend reactief beheer beschrijven zonder proactieve regie, KPI-sturing en continue verbetering, zullen lager scoren op de kwaliteitscriteria. De beoordelingsaspecten per gunningscriterium zijn gedetailleerd beschreven in §6.5.1 t/m §6.5.4 van de leidraad.
313	Borging gelijk speelveld	Kunt u toelichten op welke wijze wordt geborgd dat alle inschrijvers beschikken over een gelijke informatiepositie, in het bijzonder ten opzichte van de huidige leverancier (ProAct), die vanuit de bestaande dienstverlening mogelijk beschikt over meer gedetailleerde kennis van de ICT-omgeving, documentatie en operationele processen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 213. Ter aanvulling: de Aanbestedende dienst heeft bewust uitgebreide documentatie over de huidige omgeving beschikbaar gesteld (Bijlage 09, Bijlage 10, Bijlage 11, Bijlage 13) om alle inschrijvers een zo gelijk mogelijke informatiepositie te bieden. De gunningscriteria worden beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingsdocumenten, niet op basis van eerder verworven omgevingskennis. Alle vragen worden beantwoord via de NvI aan alle inschrijvers tegelijk.
314	Huidige leverancier	Kunt u nader toelichten in hoeverre de huidige leverancier (ProAct) contractueel verplicht is om medewerking te verlenen aan een volledige en tijdige overdracht van de dienstverlening, inclusief toegang tot systemen, documentatie, configuraties en kennis?	Deze vraag is in essentie reeds beantwoord onder referentie 117 (NvI 1). De Aanbestedende dienst bevestigt dat in de bestaande overeenkomst met ProAct afspraken zijn gemaakt over medewerking aan de transitie, waaronder overdracht van documentatie, toegangen en configuraties. De precieze inhoud van deze afspraken is vertrouwelijk. De Aanbestedende dienst spant zich in om ProAct te verplichten tot volledige medewerking conform de contractuele afspraken. Inschrijvers beschrijven in hun takeover-aanpak hoe zij omgaan met risico's rondom de medewerking van de zittende leverancier.
315	Leidraad - Opdrachtbeschrijving	Kunt u verduidelijken hoe de verantwoordelijkheidsverdeling is ingericht voor het netwerkdomein. Welke onderdelen onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer vallen en welke bij de opdrachtgever of derden blijven	Voor het netwerkdomein geldt het volgende: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de binnen scope vallende netwerkvoorzieningen, waaronder de Fortinet-stack (FortiGate, FortiSwitch en FortiAP), inclusief configuratiebeheer, updates, monitoring en incidentopvolging. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij binnen het netwerkdomein de operationele regie en inhoudelijke adviesrol vervult. Opdrachtgever beschikt daarbij niet over diepgaande technische netwerkspecialistische kennis en baseert keuzes over inrichting, prioritering en vernieuwing in belangrijke mate op het advies van Opdrachtnemer. Voor door derden geleverde verbindingen en voorzieningen wordt geen volledig technisch beheer verwacht, maar wel ketenregie, afstemming en escalatie richting de betreffende leverancier. Buiten scope vallen voorzieningen die uitdrukkelijk aan derden zijn toegewezen, alsmede het private datacenter-netwerk voor zover dit door derden wordt beheerd.
316	Aan te leveren referenties	Kunt u verduidelijken of de gevraagde referentie(s) qua omvang (aantal locaties en/of gebruikers) één-op-één vergelijkbaar moeten zijn met de omvang van deze opdracht (ca. 17 locaties en +360 gebruikers), of dat ook referenties met een kleinere schaal (bijvoorbeeld minder locaties of gebruikers) als passend worden beschouwd, mits de complexiteit (bijv. ketenregie, hybride omgeving, security) aantoonbaar vergelijkbaar is?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 154 en 233. Referenties met een kleinere schaal (minder locaties of gebruikers) worden als passend beschouwd mits de inschrijver aantoonbaar maakt dat de beheerscomplexiteit (bijv. ketenregie, hybride omgeving, security) vergelijkbaar is met de huidige opdracht. De vergelijkbaarheidsformulering in §5.5.2.1 van de leidraad is indicatief en niet als harde minimumeis geformuleerd.
317	Aan te leveren stukken bij inschrijving	Kunt u bevestigen welke documenten exact bij inschrijving verplicht moeten worden ingediend en of Bijlage 14 als afzonderlijk verplicht inschrijvingsdocument moet worden toegevoegd? Indien ja, kunt u bevestigen dat twee volledig ingevulde referentietabellen moeten worden ingediend conform Bijlage 14?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat Bijlage 14 (Referentieverklaring invulformat) bij inschrijving verplicht dient te worden ingediend als onderdeel van de technische bekwaamheidsdocumentatie, conform §4.3 en §5.5 van de leidraad. Inschrijvers dienen twee volledig ingevulde referentieformulieren in te dienen (één per referentie), conform Bijlage 14. De leidraad §4.3 wordt op dit punt verduidelijkt om te borgen dat Bijlage 14 expliciet is vermeld in de checklist van aan te leveren stukken.

318	Vormvereisten	Kunt u voor de in te dienen stukken bevestigen in welk bestandsformaat deze moeten worden geüpload en hoe de rechtsgeleidige ondertekening moet plaatsvinden? Meer specifiek: a. volstaat voor het UEA een gescande nat ondertekende PDF, nu het UEA-formulier zelf vermeldt dat ondertekenen alleen schriftelijk kan na printen; b. dient bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad als origineel Excelbestand te worden ingediend, als ondertekende PDF, of in beide vormen; en c. geldt voor bijlage 12b eveneens een ondertekeningseis?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de gestelde vragen als volgt: a) Voor het UEA (Bijlage 02): een gescande, nat-ondertekende PDF wordt geaccepteerd. Tevens wordt een gekwalificeerde digitale handtekening (conform eIDAS) geaccepteerd. De ondertekening dient rechtsgeldig te zijn en de bevoegdheid van de ondertekenaar dient te worden aangetoond. b) Bijlage 03 (Prijzenblad) dient in beginsel als Excel-bestand te worden ingediend, zoals opgegeven, aangevuld met een rechtsgeldig ondertekende versie (PDF of uitgeprint en gescand). c) Overige documenten worden ingediend in de formaten zoals beschreven in §4.1 van de leidraad. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt verduidelijkt.
319	Planning Nvl	De aanbestedingsstukken zijn op Goede Vrijdag 3 april gepubliceerd. Met Pasen ertussen en een gedegen kwalificatieprocedure, is de periode om vragen te stellen kort. Bent u bereid om vragen in ronde II niet restrictief zullen worden beoordeeld als 'alleen urgent', maar volwaardig worden beantwoord zolang zij tijdig binnen de gestelde termijn zijn ingediend?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat vragen die tijdig binnen de gestelde termijn voor ronde II zijn ingediend, worden beantwoord voor zover zij betrekking hebben op (a) urgente vragen of (b) resterende onduidelijkheden na de beantwoording van ronde I. De Aanbestedende dienst hanteert een pragmatische benadering en beantwoordt alle tijdig ingediende vragen die bijdragen aan een gelijke informatiepositie voor alle inschrijvers. Geheel nieuwe onderwerpen die in ronde I hadden kunnen worden gesteld, kunnen in ronde II worden geweigerd. De Aanbestedende dienst houdt rekening met de omstandigheid dat de stukken op Goede Vrijdag zijn gepubliceerd.
320	Planning indienen inschrijvingen	Wij constateren een tegenstrijdigheid tussen de leidraad en de TenderNed-publicatie ten aanzien van het sluitingsstijdstip en het moment van opening van de inschrijvingen. In de leidraad is opgenomen dat de inschrijving sluit op 5 juni 2026 om 17:00 uur en dat de opening plaatsvindt op 8 juni 2026, terwijl in de TenderNed-publicatie 5 juni 2026 12:00 uur respectievelijk 5 juni 2026 13:00 uur is vermeld. Kunt u bevestigen welke planning leidend is en de aanbestedingsstukken daarop eenduidig corrigeren?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de leidraad (§3.1) leidend is voor de planning. De definitieve sluitingsdatum en het sluitingsstijdstip zijn: vrijdag 5 juni 2026, 17:00 uur. De opening van inschrijvingen vindt plaats op maandag 8 juni 2026. Indien de TenderNed-publicatie een afwijkende datum/tijd vermeldt (bijv. 12:00 uur op 5 juni 2026), betreft dit een administratieve fout in de TenderNed-configuratie. De leidraad prevaleert. De TenderNed-publicatie wordt gecorrigeerd. Inschrijvers dienen hun inschrijving in te dienen vóór vrijdag 5 juni 2026, 17:00 uur.
321	Leidraad §6.4.3, p. 34; Bijlage 03 samenvattingstabblad	Kunt u bevestigen dat de term 'totale contractwaarde' in het samenvattingstabblad van Bijlage 03 uitsluitend ziet op de vergelijkingsprijs voor de aanbestedingsbeoordeling, en niet op een afname- of omzetgarantie? Indien ja, verzoeken wij u deze terminologie te verduidelijken om interpretatieverschillen te voorkomen.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de term 'totale contractwaarde' in het samenvattingstabblad van Bijlage 03 uitsluitend ziet op de vergelijkingsprijs voor de BPKV-beoordeling en niet op een afname- of omzetgarantie. De Aanbestedende dienst verleent geen afname- of omzetgarantie. De vergelijkingsprijs dient uitsluitend voor de rangschikking van inschrijvers en leidt niet tot een verplichting tot afname van de daarin opgenomen volumes. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt verduidelijkt.
322	Bijlage 09, §8.3, p. 12; Bijlage 11, cluster F "Microsoft 365 back-up", p. 15; Bijlage 03, tabbladen "Uitgangspunten en aantallen" en "Reguliere dienstverlening"	Kunt u bevestigen welk referentievolume in Bijlage 03 moet worden gehanteerd voor de afzonderlijke prijzen Microsoft 365 back-updienst? In Bijlage 09 §8.3 wordt een back-upscope van 429 accounts genoemd, terwijl in het prijzenblad de betreffende prijsregel lijkt aan te sluiten op het totaal aantal gebruikers. Wij verzoeken u het juiste volume expliciet vast te leggen en het prijzenblad zo nodig te corrigeren.	Voor de afzonderlijke prijzen Microsoft 365-back-updienst geldt het volgende: voor de vergelijkingsprijs is het in Bijlage 03 (prijzenblad) opgenomen referentievolume leidend. De in Bijlage 09 genoemde back-upscope van 429 accounts is informatief en leidt niet tot een afwijkend volume voor de prijsvergelijking. Inschrijvers dienen voor deze prijsregel uit te gaan van het in het prijzenblad opgenomen volume.
323	Bijlage 07, art. 1 t/m 3, p. 2-3; Leidraad §6.9, p. 40; Tenderpublicatie, geldigheid inschrijving 3 maanden, p. 3.	Kunt u verduidelijken hoe de wachtkamerconstructie zich verhoudt tot de in de aanbestedingsstukken genoemde gestanddoeningstermijn van drie maanden, nu de Wachtkamerovereenkomst feitelijk leidt tot een gebondenheid van twaalf maanden zonder enige kostenvergoeding? Indien deze systematiek wordt gehandhaafd, verzoeken wij u te motiveren waarom dit proportioneel wordt geacht.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de wachtkamerconstructie (artikel 1-3 Wachtkamerovereenkomst, Bijlage 07) voorziet in een gebondenheid van de als tweede gerangschikte inschrijver gedurende 12 maanden na ingangsdatum van de hoofdovereenkomst. De gestanddoeningstermijn van 90 dagen ziet op de periode tussen het moment van sluiting van de inschrijving en de definitieve gunningsbeslissing. De Wachtkamerovereenkomst betreft een aanvullende overeenkomst die daarna wordt gesloten. De Aanbestedende dienst acht de wachtkamerconstructie proportioneel gezien het belang van continuïteit van de ICT-dienstverlening voor publieke instellingen (bibliotheken). De tweede inschrijver ontvangt geen afzonderlijke vergoeding voor de wachtkamerperiode. De constructie is transparant gepubliceerd als onderdeel van de aanbestedingsvoorwaarden. Inschrijvers zijn vrij om op basis hiervan hun inschrijvingsbeslissing te nemen.
324	Leidraad, §6.9, p. 40; Leidraad §4.7 / bijlagenoverzicht, p. 24-25 en p. 41.	Kunt u bevestigen dat in §6.9 van de Leidraad sprake is van een kennelijke verschrijving en dat bij definitieve gunning de Hoofdovereenkomst wordt gesloten op basis van GIBIT 2025 in plaats van GIBIT 2023?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat sprake is van een kennelijke verschrijving in §6.9 van de leidraad. Bij definitieve gunning wordt de Hoofdovereenkomst gesloten op basis van GIBIT 2025 (bijlage 08a en 08b), niet GIBIT 2023. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt aangepast.
325	Bijlage 05, art. 16, p. 15; Bijlage 04, §7, p. 3	Kunt u bevestigen welke indexeringsmethodiek leidend is voor de overeenkomst, nu Bijlage 05 artikel 16 verwijst naar de CBS-index cao-lonen commerciële dienstverlening, terwijl Bijlage 04 §7 verwijst naar de CBS Consumentenprijsindex (CPI) alle huishoudens? Wij verzoeken u de leidende index eenduidig vast te leggen.	Deze vraag is in essentie reeds beantwoord onder referentie 278. De Aanbestedende dienst verwijst naar dat antwoord en bevestigt dat de CBS Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens, de leidende index is voor de overeenkomst. De verwijzing in artikel 16 van de Hoofdovereenkomst naar een afwijkende CBS-index wordt op dit punt in overeenstemming gebracht met §7 van de DFA (Bijlage 04). Inschrijvers dienen uit te gaan van de CBS CPI (alle huishoudens) als toepasselijke index.
326	Bijlage 06, art. 8.1 t/m 8.3, p. 6-7; Bijlage 08b, art. 17.5 sub iv, p. 22.	Kunt u bevestigen dat artikel 3.4/3.5 van de Verwerkersovereenkomst zo wordt uitgelegd of aangepast dat voor reguliere subverwerkers kan worden gewerkt met een algemene voorafgaande schriftelijke toestemming, met informatieplicht en redelijk bezwaarrecht voor Opdrachtgever, in plaats van een afzonderlijke voorafgaande toestemming per subverwerker?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 3.4/3.5 van de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 06) in lijn is met de AVG-vereisten (artikel 28). De Aanbestedende dienst is bereid nader te bezien of de toestemmingsprocedure voor reguliere subverwerkers wordt ingevuld met een algemene voorafgaande toestemming voor categorieën van subverwerkers, gecombineerd met een informatieplicht en een redelijk bezwaarrecht voor de Aanbestedende dienst, conform artikel 28 lid 2 AVG. Een definitieve aanpassing van de Verwerkersovereenkomst op dit punt wordt niet voor inschrijving doorgevoerd. Dit onderwerp wordt na gunning in overleg met de opdrachtnemer nader uitgewerkt. Inschrijvers dienen in hun inschrijving de beoogde subverwerkers te vermelden.

327	Bijlage 06 (Verwerkersovereenkomst), preambule en art. 2-3, p. 3-5; Leidraad, p. 4 en p. 10; Bijlage 05, p. 1-2.	Kunt u verduidelijken met welke partij of partijen de Verwerkersovereenkomst zal worden gesloten? De concept-Verwerkersovereenkomst noemt uitsluitend Bibliotheek Zuid-Kennemerland als verwerkingsverantwoordelijke, terwijl de aanbesteding door Stichting ICT Beheer wordt gevoerd namens zowel BZK als Cpunt. Wij verzoeken u te bevestigen of een afzonderlijke verwerkersovereenkomst per gebruikersorganisatie geldt, dan wel of het model nog wordt aangepast.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat na gunning verwerkersovereenkomsten worden gesloten die de verwerking van persoonsgegevens voor zowel BZK als Cpunt adequaat dekken. De concept-Verwerkersovereenkomst (Bijlage 06) wordt zodanig aangepast of aangevuld dat beide organisaties (BZK en Cpunt) als verwerkingsverantwoordelijken zijn opgenomen, dan wel dat er twee afzonderlijke verwerkersovereenkomsten worden gesloten. Zie ook het antwoord op referentie 274. De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt na de Nvl geclarificeerd.
328	Bijlage 05, art. 21.4 sub c en art. 22, p. 17-18; Bijlage 08b, art. 19.6 jo. art. 17, p. 22-23	Kunt u bevestigen dat schending van de geheimhoudingsverplichting niet volledig buiten de aansprakelijkheidsbeperking valt, maar wordt behandeld conform de GIBIT-systematiek, zodat ook hiervoor een proportioneel en verzekeraar aansprakelijkheidsregime geldt?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de aansprakelijkheid voor schending van de geheimhoudingsverplichting niet volledig buiten de aansprakelijkheidsbeperking van de GIBIT 2025-systematiek valt. Schending van geheimhoudingsverplichtingen wordt in beginsel behandeld binnen de kaders van artikel 21 van de Hoofdovereenkomst en de GIBIT 2025 (artikel 17). De overeenkomst wijkt op dit punt niet af van de GIBIT 2025-systematiek. Inschrijvers dienen hun inschrijving op de bestaande contractvoorwaarden te baseren.
329	Bijlage 05, art. 21.2 en definitie 'Vaste Beheervergoeding', p. 4 en p. 17; Bijlage 04, §5, p. 2.	Indien artikel 21 niet wordt aangepast, kunt u dan expliciet bevestigen welke prijscomponenten wel en niet zijn inbegrepen in het begrip 'Vaste Beheervergoeding' voor de berekening van het aansprakelijkheidsmaximum, en in het bijzonder of de afzonderlijk geprijsde regie-/verbeteringsvergoeding (regel 22 prijzenblad) daar wel of niet onder valt?	De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst bevestigt dat voor de berekening van het aansprakelijkheidsmaximum conform artikel 21.2 van de Hoofdovereenkomst de 'Vaste Beheervergoeding' ziet op de vergoeding voor de reguliere dienstverlening zoals opgenomen in het prijzenblad (Bijlage 03). De afzonderlijk geprijsde component voor regie en verbetering betreft een separate vergoeding en maakt geen onderdeel uit van de 'Vaste Beheervergoeding' in de zin van artikel 21.2. De Aanbestedende dienst verduidelijkt hiermee de toepassing van het begrip 'Vaste Beheervergoeding' zoals bedoeld in de Overeenkomst. Inschrijvers houden bij hun risicoanalyse rekening met deze afbakening.
330	Bijlage 05, art. 21, p. 16-17; Bijlage 08b (GIBIT 2025), art. 17, p. 21-22; Bijlage 08a toelichting art. 17, p. 25.	Kunt u bevestigen dat artikel 21 van de Hoofdovereenkomst wordt aangepast aan de standaard GIBIT 2025-systematiek, zodat voor overige schade een maximum geldt van tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de Jaarvergoeding per kalenderjaar, in plaats van een totaalmaximum over de gehele contractperiode?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. Artikel 21 van de Hoofdovereenkomst bevat een bewust afwijking van de standaard GIBIT 2025-systematiek ten aanzien van het aansprakelijkheidsmaximum, gelet op de omvang en het belang van de opdracht. De aansprakelijkheidsmaxima zijn gebaseerd op de totale contractwaarde over de volledige contractperiode, wat een bewuste keuze is van de Aanbestedende dienst. Verzoeken tot aanpassing van de aansprakelijkheidsbepalingen worden niet gehonoreerd.
331	Bijlage 04 (DFA), §8 "Voorwaarden voor facturatie", p. 3; Bijlage 05 (Hoofdovereenkomst), art. 7.2 t/m 7.5, p. 9	Kunt u bevestigen of Opdrachtgever bereid is het facturatieschema voor de Takeover aan te passen, zodat de Takeover niet uitsluitend na formele Transitie-acceptatie factureerbaar is, maar in redelijke termijnen of mijlpalen (bijvoorbeeld start / tussentijdse oplevering / transitie-acceptatie) kan worden gefactureerd? Indien dit niet wordt aangepast, verzoeken wij u te motiveren hoe deze voorfinanciering door Opdrachtnemer proportioneel wordt geacht.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat conform §8 van de DFA (Bijlage 04) de Takeover-prijs factureerbaar is na formele Transitie-acceptatie. De Aanbestedende dienst is bereid nader te bezien of het facturatieschema voor de Takeover wordt aangepast naar een mijlpalen-gebaseerde facturering (bijv. start / tussentijdse oplevering / Transitie-acceptatie), teneinde de voorfinancieringslast voor de opdrachtnemer te beperken. Een definitieve aanpassing van het facturatieschema wordt niet vóór inschrijving doorgevoerd. Inschrijvers dienen in hun takeover-prijs rekening te houden met de huidige facturatiesystematiek. Na gunning kan dit punt in overleg worden uitgewerkt in de definitieve overeenkomst.
332	5.5.2.1 Referentie technische bekwaamheid	Ten aanzien van de referentie-eisen begrijpen wij dat de gevraagde kerncompetentie primair betrekking heeft op het voeren van een regierol in een omgeving met meerdere betrokken partijen. A. Kunt u toelichten waarom "meerdere locaties" als relevante vergelijkbaarheidsfactor wordt benoemd, nu de opdracht naar haar aard één centrale regierol betreft? B. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij de beoordeling van referenties de nadruk ligt op aantoonbare ervaring met integrale regie, leveranciersaansturing, governance en ontzorging, en dat het aantal locaties daarbij niet doorslaggevend is indien de referentie qua aard en complexiteit verder aantoonbaar vergelijkbaar is?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 233 en referentie 316 voor de algemene toelichting op de referentie-eisen. A) 'Meerdere locaties' als vergelijkbaarheidsfactor: het aantal locaties is gehanteerd als indicator voor organisatorische en beheerscomplexiteit (ketenafstemming per locatie, lokale ondersteuning, netwerkbeheer op afstand). De eis is indicatief en niet als harde minimumeis geformuleerd; vergelijkbare complexiteit mag ook op andere wijze worden aangetoond. B) De Aanbestedende dienst bevestigt dat de vergelijkbaarheidsformulering in §5.5.2.1 van de leidraad richtinggevend is, niet bindend als minimumscore. Referenties met een iets kleinere schaal worden geaccepteerd mits de aantoonbare complexiteit (regierol, ketenpartijen, multi-stakeholder) vergelijkbaar is.
333	6.5 Gunningscriterium kwaliteit	De aanbestedende dienst vraagt om concrete en uitvoerbare beschrijvingen binnen een beperkte paginalimiet. Wij constateren dat de huidige maximale paginalimieten onvoldoende ruimte bieden om naast de gevraagde basisinformatie ook aanvullende elementen uit te werken die juist meerwaarde bieden, zoals concrete voorbeelden, KPI's, werkwijzen en onderbouwing van de aanpak. Kunt u toelichten welk detailniveau u verwacht in de beantwoording, mede in het licht van deze beperkte ruimte? En is de aanbestedende dienst bereid om de maximale paginalimiet per wensvraag met één pagina te verruimen, zodat inschrijvers de gevraagde kwaliteit en onderscheidende meerwaarde adequaat kunnen onderbouwen?	De Aanbestedende dienst handhaaft de paginalimiet per gunningscriterium zoals vastgesteld in §6.5 van de leidraad. De Aanbestedende dienst is zich bewust van de spanning tussen de gevraagde diepgang en de gestelde paginalimiet. Het detailniveau dat de Aanbestedende dienst verwacht is beschreven in §6.5 van de leidraad: uitvoerbaarheid, eigenaarschap en toetsbaarheid zijn de kernbegrippen. Uitgebreide proceshandboeken, gedetailleerde SLA-documentatie of uitgewerkte ontwerpen zijn niet vereist. Inschrijvers worden uitgedaagd hun aanpak beknopt maar toetsbaar en samenhangend te presenteren. De paginalimiet is voor alle inschrijvers gelijk en maakt daarmee deel uit van de beoordelingsystematiek.
334	6.5 Gunningscriterium kwaliteit	Ten aanzien van het gunningscriterium "Takeover" vragen wij of de aanbestedende dienst kan toelichten welke aspecten hierin het zwaarst wegen bij de beoordeling. Wordt de nadruk gelegd op risicobeheersing, snelheid van overdracht, mate van ontzorging van de opdrachtgever, of op de mate van detail in de aanpak?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de beoordeling van gunningscriterium 6.5.4 (Takeover). De beoordelingsaspecten voor het gunningscriterium Takeover en beheersing van open keuzes zijn opgenomen in §6.5.4 van de leidraad, inclusief de puntenverdeling per aspect. De beoordeling vindt integraal en in consensus plaats op basis van de daar genoemde aspecten en conform de beoordelingsmethodiek in §6.6. De Aanbestedende dienst voegt via de Nvl geen aanvullende weging, prioritering of beoordelingscriteria toe aan de gepubliceerde beoordelingsaspecten. Inschrijvers worden geadviseerd de uitwerking van hun aanpak te baseren op de in §6.5.4 genoemde aspecten en de bijbehorende concretisering (startfaseoverzicht op hoofdlijnen voor week 0, 2, 8 en 12).

335	6.5 Gunningscriterium kwaliteit	<p>De aanbestedende dienst vraagt nadrukkelijk om een proactieve rol en continue verbetering. Kunt u concretiseren hoe dit aspect wordt beoordeeld binnen de kwaliteitscriteria?</p> <p>Wordt hierbij bijvoorbeeld gekeken naar frequentie van verbetervoorstellen, aantoonbare impact, methodiek (bijv. CSI), of naar de mate waarin de inschrijver eigenaarschap neemt richting andere leveranciers?</p>	<p>De Aanbestedende dienst verduidelijkt de beoordeling van proactieve regie en continue verbetering. Proactieve regie en continue verbetering worden beoordeeld als onderdeel van de gunningscriteria zoals opgenomen in de leidraad. De relevante beoordelingsaspecten en puntenverdeling zijn opgenomen in §6.5.1 (met name het aspect Verbetercyclus en vertaling naar change/SWC) en §6.5.3 (met name het aspect Stapsgewijze verdieping van securitymaatregelen en Afhankelijkheden van derden). De beoordeling vindt plaats conform de beoordelingsmethodiek in §6.6. De Aanbestedende dienst voegt via de Nvl geen aanvullende beoordelingscriteria, wegingsindicaties of voorbeelden toe aan de gepubliceerde beoordelingsaspecten. Inschrijvers worden geadviseerd de in de leidraad per criterium genoemde aspecten en concretisering als uitgangspunt te nemen voor hun uitwerking.</p>
336	6.5 Gunningscriterium kwaliteit	<p>Het is voor de inschrijver niet duidelijk hoe u onderscheid maakt in een gunningscriterium, wanneer een inschrijver goed of zeer goed scoort op "Regie, dienstverlening en prestatieniveau".</p> <p>Kunt u daarbij aangeven welke specifieke elementen of aspecten volgens u aantoonbaar meerwaarde opleveren binnen dit criterium, en hoe deze worden meegewogen in de beoordeling?</p>	<p>De Aanbestedende dienst verduidelijkt het onderscheid tussen 'Ruim voldoende' (7/60%) en 'Zeer goed' (9/100%) in gunningscriterium 6.5.1: Ruim voldoende: de inschrijver beschrijft een coherente en uitvoerbare aanpak voor regie, meldingafhandeling en KPI-sturing, met een passende concretisering. De aanpak is realistisch maar bevat weinig aantoonbaar onderscheidende elementen die specifiek aansluiten op de context van SIB. Zeer goed: de inschrijver beschrijft een aantoonbaar superieure aanpak die specifiek is toegespitst op de context van SIB (multi-stakeholder, ketenafstemming, hybride omgeving), met een concrete en toetsbare KPI-set en een duidelijke, overtuigende verbetercyclus. De aanpak getuigt van eigenaarschap en laat zien hoe ook bij complexe ketenafhankelijkheden grip wordt gehouden. Onderscheidende elementen zijn onder meer: concrete ketenregieprocessen, eigenaarschapsborging richting ketenpartijen en aantoonbare meerwaarde van de voorgestelde aanpak.</p>
337	Onderwerp: Leidraad / Paragraaf 4.6 / Pagina 24	<p>Kunt u een indicatieve bandbreedte of budgettaire verwachting delen voor de totale jaarlijkse beheervergoeding (Beheer all-in), inclusief de verhouding tussen vaste dienstverlening en projectmatige/LCM-gerelateerde investeringen?</p> <p>Indien geen expliciet budget beschikbaar is, kunt u dan inzicht geven in de huidige jaarlijkse spend en/of de gewenste orde van grootte, zodat inschrijvers hun oplossing proportioneel en realistisch kunnen positioneren?</p>	<p>De Aanbestedende dienst verstrekt geen indicatieve budgettaire verwachting of de huidige jaarlijkse spend, teneinde inschrijvers niet te sturen in hun prijsstelling en een zuiver marktconform aanbod te ontvangen. De omvang van de opdracht is op hoofdlijnen af te leiden uit Bijlage 09 (ca. 360 gebruikers, 17 locaties) en het prijzenblad (Bijlage 03). De aanbesteding is gepubliceerd boven de Europese drempelwaarde. Verdere budgettaire informatie wordt niet verstrekt.</p>
338	Bijlage 11 - Programma van Eisen SIB - ICT Beheer (All-in) - april 26	<p>Kunt u toelichten welk type toegang tot het ticketsysteem wordt vereist (lees-, rapportage- of bewerken)?</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat van de opdrachtnemer wordt verwacht dat de Aanbestedende dienst minimaal lees- en rapportagerechten heeft in het door de opdrachtnemer gebruikte ticketingsysteem, zodanig dat de Aanbestedende dienst de voortgang van meldingen kan monitoren en rapporten kan genereren. Bewerkingrechten voor de Aanbestedende dienst zijn optioneel en worden in overleg met de opdrachtnemer bepaald. De exacte toegangsrechten en de wijze van inzage worden vastgelegd in het DAP (D04).</p>
339	Bijlage 10 — Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid	<p>Bijlage 10 stelt eisen aan het beheer van bevoorrechte toegang (Privileged Access Management). De uitwerking van deze eis op het niveau van concrete tooling is in de aanbestedingsdocumenten niet nader gespecificeerd. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst te bevestigen of de inzet van Microsoft Entra ID Privileged Identity Management (PIM), eventueel aangevuld met een Identity and Access Management-platform, als toereikende invulling van de PAM-vereisten uit Bijlage 10 wordt beschouwd, dan wel of een afzonderlijk, dedicated PAM-platform contractueel is vereist.</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. De Aanbestedende dienst bevestigt dat de inzet van Microsoft Entra ID Privileged Identity Management (PIM) als PAM-oplossing, al dan niet aangevuld met een aanvullende IAM-tool, in principe kan voldoen aan de PAM-eisen uit het Architectuurkader (Bijlage 10). Daarbij geldt dat de gekozen invulling aantoonbaar dient te borgen dat onder meer: - beheerrechten tijdgebonden en gecontroleerd worden toegekend (bijv. just-in-time access); - beheeractiviteiten worden gelogd en herleidbaar zijn; - toegang tot beheeraccounts plaatsvindt via persoonlijk herleidbare identiteiten; - logging passend wordt bewaard in relatie tot beveiligings- en auditdoelinden. De Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke tooling voor. Gelijkaardige oplossingen zijn toegestaan, mits deze aantoonbaar voldoen aan de uitgangspunten van het Architectuurkader. De gekozen invulling dient daarbij zodanig te zijn ingericht dat deze vervangbaar is binnen de uitgangspunten van het Architectuurkader, zonder fundamenteel herontwerp van het toegangs- en beheermodel. De nadere uitwerking van de inrichting van privileged access management maakt onderdeel uit van de dienstverlening en wordt na gunning uitgewerkt in de relevante deliverables.</p>
340	Bijlage 11 — PVE (scope) + Bijlage 03 — Prijzenblad	<p>"In de huidige ICT-omgeving van SIB is binnen de Cpunt-tenant een PaperCut-printoplossing operationeel. Een migratie naar een cloud-printoplossing is voorzien op korte termijn.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst op twee punten verduidelijking te geven:</p> <p>a) Valt de begeleiding van deze migratie onder de reguliere dienstverlening (all-in prijs) conform Bijlage 11, of dient dit als afzonderlijk project met een separate projectprijs te worden aangeboden?</p> <p>b) Bij wie berusten de licentiekosten van de cloud-printoplossing na migratie: bij Opdrachtgever of bij Opdrachtnemer?"</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Ad a) De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Opdrachtnemer vanuit zijn beheerverantwoordelijkheid en regierol een rol vervult bij een eventuele overgang van de huidige PaperCut-omgeving naar een cloudprintoplossing. De mate waarin deze begeleiding binnen de reguliere dienstverlening valt, hangt af van de aard, omvang en complexiteit van de benodigde werkzaamheden. Voor zover sprake is van werkzaamheden die passen binnen de reguliere beheer- en regierol, vallen deze binnen de overeengekomen dienstverlening. Indien en voor zover sprake is van een afzonderlijke migratie met een zodanige omvang of impact dat deze niet meer als regulier beheer kan worden beschouwd, vindt uitvoering plaats na separate besluitvorming en, indien van toepassing, als afzonderlijk project. Ad b) De licentiekosten van de cloudprintoplossing na migratie berusten in beginsel bij Opdrachtgever, tenzij partijen daarover uitdrukkelijk anders overeenkomen. Deze licentiekosten maken geen onderdeel uit van de reguliere beheervergoeding, tenzij dit in het prijzenblad uitdrukkelijk anders is bepaald.</p>

341	Bijlage 11 — PVE + Overeenkomst Managed ICT-services (concept)	<p>"De huidige ICT-omgeving van SIB omvat on-premises serverinfrastructuur, waaronder fysieke servers en legacy-applicaties. De aanbestedingsdocumenten laten op dit punt ruimte voor interpretatie ten aanzien van de omvang van de verplichting van Opdrachtnemer.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst te verduidelijken of Opdrachtnemer in het kader van de reguliere dienstverlening (all-in) gehouden is een vergelijkbare hosting-omgeving te leveren en te bekostigen, dan wel dat de verplichting beperkt is tot het overnemen van het beheer van de bestaande infrastructuur, waarbij een eventuele cloud-migratie als afzonderlijk project kan worden aangeboden. "</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Opdrachtnemer is niet gehouden een nieuwe of vergelijkbare hostingomgeving te leveren en te bekostigen als onderdeel van de reguliere dienstverlening. De in Bijlage 09 §6.2 beschreven on-premise serverinfrastructuur (waaronder V-Smart, Poolmanager, Active Directory, PKI en SQL Server) wordt in de huidige situatie gehost in de private datacenteromgeving van de huidige leverancier (ProAct). Deze serverinfrastructuur en het technisch beheer daarvan worden niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Een deel van deze componenten wordt vóór of kort na contractstart gemigreerd naar cloudoplossingen (zie Bijlage 09 §6.2). Voor legacy-componenten die bij contractstart nog operationeel zijn, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele regie en ketenafstemming richting de partij die de betreffende componenten host, conform ME-07 en D03 (DAP-Ketenregie). Migratie, vervanging of herontwerp van serverinfrastructuur valt buiten het reguliere Beheer (all-in) en vindt uitsluitend plaats na expliciete besluitvorming door Opdrachtgever, waarna de uitvoering als Project wordt opgedragen.</p>
342	Bijlage 03 — Prijzenblad	<p>"Bijlage 03 bevat een vast maandbedrag voor de regie- en verbetercomponent. De reikwijdte van de in dit bedrag verdisconteerde activiteiten is in de aanbestedingsdocumenten niet nader omschreven.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst te verduidelijken welke activiteiten zijn inbegrepen in dit referentievolumen en, in het bijzonder, of de regie-activiteiten ten aanzien van de ketenleveranciers van SIB — waaronder leveranciers van bibliotheekbeheerssoftware, ticketingsystemen en netwerkdiensten — integraal in dit vaste maandbedrag zijn verdisconteerd, dan wel dat deze activiteiten separaat in rekening kunnen worden gebracht. "</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat het vaste maandbedrag voor regie, afstemming en proactieve verbetersturing ziet op de stichtingbrede regie- en sturingswerkzaamheden binnen de overeengekomen scope, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Daaronder vallen in ieder geval leveranciersafstemming, coördinatie, uitvoering van de overeengekomen SPOC- en ketenregioel, alsmede proactieve verbetersturing en opvolging van verbetermaatregelen binnen scope. Deze activiteiten zijn derhalve integraal in deze vaste component verdisconteerd en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht, behoudens voor zover sprake is van werkzaamheden die naar aard, omvang of impact buiten de reguliere dienstverlening vallen en conform de geldende systematiek als afzonderlijke wijziging of project worden uitgevoerd.</p>
343	Bijlage 12a — Doelen, KPI's en SLA-structuur + Bijlage 12b — KPI-invalblad	<p>"Bijlage 12b bevat KPI-categorieën waarvoor geen minimumeis is vastgesteld en de normstelling volledig aan de leverancier is overgelaten (onder andere O1: respons- en oplostijden, O2: doorlooptijd en volledigheid standaardwijzigingen).</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst op twee punten verduidelijking te geven:</p> <p>a) Op basis van welk beoordelingskader worden de door de leverancier opgegeven normen voor deze categorieën gescoord — op basis van absolute waarden, onderlinge vergelijking tussen inschrijvers, of aantoonbare haalbaarheid en onderbouwing?</p> <p>b) Worden de door de leverancier opgegeven normen in Bijlage 12b contractueel vastgelegd als harde prestatienorm, waarop bij niet-naleving de sanctiemechanismen uit Bijlage 12a van toepassing zijn?"</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt. Ad a) De door de leverancier in Bijlage 12b opgegeven normen voor categorieën waarvoor geen minimumeis is voorgeschreven, worden meegewogen in de kwalitatieve beoordeling. De beoordeling vindt daarbij niet uitsluitend plaats op basis van de hoogste absolute norm, maar in samenhang met de realistische, haalbare en onderbouwde invulling van de norm in relatie tot de voorgestelde dienstverlening, regievoering en capaciteit. De Aanbestedende dienst verwacht dat de opgegeven normen passen bij de door de Inschrijver beschreven inrichting van de dienstverlening en aantoonbaar uitvoerbaar zijn. Ad b) De door de leverancier in Bijlage 12b opgegeven normen worden bij gunning contractueel vastgelegd als referentie voor de dienstverlening gedurende de contractperiode. Daarbij geldt dat niet iedere leveranciersnorm automatisch dezelfde rechtsgevolgen heeft als een minimale contracteis. Voor zover een KPI als minimale contracteis is aangemerkt, kan bij niet-naleving sprake zijn van een contractuele tekortkoming, waarop de in de Overeenkomst en Bijlage 12a opgenomen escalatieladder en opvolgingsafspraken van toepassing zijn. Voor leveranciersnormen zonder minimale eis geldt dat deze niet vrijblijvend zijn en onderdeel vormen van de overeengekomen KPI/SLA-structuur. Afwijkingen worden gemonitord, gerapporteerd en besproken binnen de governance-cyclus en kunnen aanleiding geven tot bijsturing en verbetermaatregelen, maar leiden niet automatisch tot toepassing van de zwaardere contractuele gevolgen die zijn gekoppeld aan het niet voldoen aan minimale contracteisen.</p>
344	Overeenkomst Managed ICT-services (concept)	<p>"Paragraaf 2.7 van de conceptovereenkomst introduceert een aanvullende procedure voor 'ingrijpende platformwijzigingen'. De term 'ingrijpend' is in de aanbestedingsdocumenten niet nader gedefinieerd.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst concrete voorbeelden te geven van situaties die in de context van de SIB-omgeving kwalificeren als ingrijpende platformwijziging in de zin van paragraaf 2.7, alsmede te verduidelijken of de beoordeling van dit kwalificatiebesluit eenzijdig door Aanbestedende Dienst plaatsvindt dan wel in gezamenlijk overleg met Opdrachtnemer. "</p>	<p>Voor 'ingrijpende platformwijzigingen' geldt het volgende: daaronder worden in ieder geval verstaan wijzigingen die verder gaan dan beheer en LCM-vervanging binnen de bestaande scope en die feitelijk neerkomen op een wezenlijke wijziging van de ICT-omgeving of platformkeuze. Te denken valt bijvoorbeeld aan een migratie naar een ander hoofdplatform, een fundamentele wijziging van de identity- of werkplekinrichting, of het structureel vervangen van een bestaande dienst door een andere oplossingsrichting buiten de bestaande beheer- en architectuurkaders. De beoordeling of sprake is van een ingrijpende platformwijziging vindt niet louter operationeel of eenzijdig plaats, maar wordt in beginsel in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer beoordeeld. Het besluit of een dergelijke wijziging nog binnen de Overeenkomst past, dan wel aanleiding geeft tot separate besluitvorming of heraanbesteding, ligt uiteindelijk bij Opdrachtgever.</p>
345	Aanbestedingsdocument / Selectie- en gunningsleidraad	<p>"De gunningssystematiek hanteert een BPKV-model (60% kwaliteit, 40% prijs). Uit de aanbestedingsdocumenten blijkt niet onduidelijk of een minimumkwaliteitscore vereist is voordat het prijsonderdeel in de eindbeoordeling wordt betrokken.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst te bevestigen of er een minimumdrempel geldt op het kwaliteitsonderdeel (gunningscriteria 6.5.1 t/m 6.5.4), en zo ja, welke minimale score een inschrijver dient te behalen om voor beoordeling van het prijsonderdeel in aanmerking te komen."</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat in de huidige gunningssystematiek geen expliciete minimumkwaliteitsdrempel is vastgelegd die moet worden behaald voordat het prijsonderdeel in de eindbeoordeling wordt betrokken. De BPKV-beoordeling vindt plaats op basis van de totaalweging (60% kwaliteit, 40% prijs). Inschrijvingen die niet voldoen aan de geschiktheidseisen (uitsluitingsgronden, technische bekwaamheid, certificeringen) worden niet verder beoordeeld, ongeacht de kwaliteitscore. Inschrijvingen die wel aan alle minimumeisen voldoen maar een lage kwaliteitscore behalen, worden wel meegenomen in de BPKV-eindbeoordeling. De Aanbestedende dienst overweegt na deze Nvl of een minimumkwaliteitsdrempel dient te worden ingevoerd; indien dat het geval is, wordt dit via de Nvl gecommuniceerd. Bij ontbreken van een nadere mededeling geldt geen minimumdrempel.</p>
346	Leidraad §2.4.6 / Bijlage 12a / Bijlage 13	<p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welk uitgangspunt Inschrijvers dienen te hanteren ten aanzien van de actuele vervangingsstatus van de huidige netwerkinfrastructuur, in het bijzonder de firewalls, switches en access points?</p>	<p>Voor deze aanbesteding geldt als uitgangspunt dat de huidige firewalls in Q1 2025 zijn vervangen en dat de huidige switches en access points in Q2 2026 zijn vervangen door de zittende leverancier. Bijlage 09 moet in zoverre overeenkomstig worden gelezen.</p>