

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
346	Vervolg vraag op antwoord vraag 154	In het antwoord op vraag 154 geeft de aanbestedende dienst aan dat het genoemde aantal locaties (bij voorkeur circa 10) als richtinggevend en indicatief moet worden beschouwd en geen harde minimumeis vormt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze indicatieve benadering ook van toepassing is op het genoemde aantal gebruikers (circa 300) bij de referentie-eisen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 233 en 316 (Nvl 1). Er is geen sprake van een voorkeur maar van een indicatie. De Aanbestedende dienst bevestigt dat de indicatieve benadering ook van toepassing is op het genoemde aantal gebruikers. De vergelijkbaarheidsformulering in §5.5.2.1 van de leidraad is voor zowel locaties als gebruikers richtinggevend en niet als harde minimumeis geformuleerd. Vergelijkbare complexiteit kan ook worden aangetoond met een referentie met minder gebruikers, mits de aard, schaal en complexiteit van de dienstverlening aantoonbaar vergelijkbaar zijn.
347	M365-back-up	Is er een minimale retentie-eis voor M365-back-up buiten restoretest/back-up compliance?	De Aanbestedende dienst stelt geen afzonderlijke minimale retentie-eis voor de M365-back-up buiten de in Bijlage 12a opgenomen KPI's voor restoretesten en back-up compliance. De opdrachtnemer stelt in de startfase, als onderdeel van de back-upstrategie, in overleg met de Aanbestedende dienst een passende retentieperiode voor. De Aanbestedende dienst verwacht daarbij een retentieperiode die aansluit bij gangbare marktstandaarden voor M365-back-up en passend is bij de continuïteits-, herstel- en beheerbehoefte van de omgeving. De kosten voor de voorgestelde retentieperiode dienen onderdeel te zijn van de aangeboden dienstverlening conform het prijzenblad.
348	KPI's	Worden leveranciersnormen zwaarder beoordeeld bij kwaliteit of uitsluitend contractueel vastgelegd?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 343 en 5 (Nvl 1). De door de leverancier in Bijlage 12b opgegeven normen worden niet afzonderlijk gescoord in de BPKV-beoordeling, maar worden bij gunning contractueel vastgelegd als referentie voor de dienstverlening. Het enkele feit dat een leverancier strengere of hogere normwaarden aanbiedt leidt niet automatisch tot een hogere kwaliteitsbeoordeling. De beoordeling van de kwaliteit van de voorgestelde KPI-aanpak vindt plaats via gunningscriterium 6.5.1, waarbij onder meer wordt gekeken naar de onderbouwing, samenhang, meetbaarheid en toepasbaarheid van de voorgestelde aanpak.
349	Maclokaal	Bevestigt u dat het Maxupply Maclokaal buiten werkplekbeheer valt en hoogstens netwerk-/ketenafstemming raakt?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 16 (Nvl 1). Het Maxupply Maclokaal valt buiten de reguliere device-aantallen en wordt niet door de opdrachtnemer beheerd. Voor zover sprake is van raakvlakken met de binnen scope vallende ICT-dienstverlening, waaronder netwerkinfrastructuur en ketenafhankelijkheden, wordt van de opdrachtnemer operationele afstemming en ketenregie verwacht conform de SPOC-rol.
350	Printing	Bevestigt u dat printerhardware, supplies en PaperCut-licenties buiten scope blijven?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 270 en 218 (Nvl 1). Printerhardware en supplies vallen buiten de scope van de opdrachtnemer. De licenties en levering van de bestaande PaperCut MF-printoplossing bij Cpunt vallen eveneens buiten scope conform §5 van de DFA (Bijlage 04). Bij Bibliotheek Zuid-Kennemerland (BZK) wordt gebruikgemaakt van een cloudgebaseerde printoplossing (Printix of gelijkwaardig). De huidige levering verloopt via de huidige leverancier. De toekomstige inrichting en contractering van deze dienstverlening maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening met de gegunde opdrachtnemer. De beheeractiviteiten aan de ICT-zijde, waaronder configuratie, koppelingen, integratie met de Microsoft/Entra ID-omgeving, gebruikersbeheer en operationele afstemming richting de leverancier van de printoplossing, vallen wel binnen scope.
351	Feestdagen	Welke Nederlandse feestdagen zijn voor BZK/Cpunt reguliere werkdagen?	De Aanbestedende dienst hanteert voor BZK en Cpunt verschillende organisatorische en operationele werkpatronen, mede afhankelijk van de aard van de activiteiten en toepasselijke CAO's. Nederlandse feestdagen leiden daarom niet automatisch in alle gevallen tot volledige sluiting of afwezigheid van operationele activiteiten. Voor Bibliotheek Zuid-Kennemerland (BZK) gelden in hoofdzaak de reguliere Nederlandse feestdagen als niet-reguliere werkdagen. Voor Cpunt kunnen, afhankelijk van programmering en bedrijfsvoering, op bepaalde feestdagen wel reguliere operationele activiteiten plaatsvinden. Voor de dienstverlening gelden de overeengekomen servicevensters en bereikbaarheidsafspraken zoals nader vast te leggen in D01 (DAP - Dienstverlening en servicevensters). Voor P1-incidenten geldt de overeengekomen 24/7-bereikbaarheidsverplichting conform Bijlage 12a, inclusief feestdagen.
352	Legacy datacenter	Welke verplichtingen gelden voor de zittende leverancier bij overdracht van VPN, AD, SQL en legacy-applicaties?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 88, 117 en 314 (Nvl 1) met betrekking tot de medewerking van de huidige leverancier aan de transitie. De in Bijlage 09 §6.2 beschreven on-premise componenten en voorzieningen binnen het private datacenter van de huidige leverancier, waaronder onderdelen gerelateerd aan VPN, Active Directory, SQL en bepaalde legacy-applicaties, worden niet als bestaande beheeromgeving overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. De nieuwe opdrachtnemer neemt deze bestaande datacenteromgeving derhalve niet over, maar sluit gedurende de overgangperiode aan op de dienstverlening van de huidige leverancier voor zover sprake is van operationele afhankelijkheden of ketenraakvlakken. Voor zover deze componenten raakvlakken hebben met de binnen scope vallende ICT-dienstverlening, wordt van de opdrachtnemer operationele regie, afstemming en coördinatie verwacht conform de overeengekomen SPOC- en ketenregierol. Eventuele toekomstige migraties, vervangingen of uitfaseringen van dergelijke componenten vinden uitsluitend plaats na afzonderlijke besluitvorming door de Aanbestedende dienst.
353	SOC/SIEM	Bevestigt u dat 24/7 SOC, SIEM-correlatie, MDR en threat intelligence uitsluitend optioneel zijn?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 189 en 296 (Nvl 1). 24/7 SOC, SIEM-correlatie, MDR en threat intelligence zijn uitsluitend optioneel en als afzonderlijke prijsregel opgenomen in Bijlage 03. De reguliere dienstverlening omvat de security monitoring en opvolging zoals beschreven in ME-15 (Bijlage 11), waaronder het beheer van gangbare securitymaatregelen en operationele signalering en opvolging binnen de reguliere dienstverlening. De optionele dienstverlening ziet op aanvullende diensten zoals 24/7 SOC-, SIEM- en MDR-functionaliteit.

354	Nvl-documenten	Worden Nota's van Inlichtingen als afzonderlijk document gepubliceerd en prevaleren deze conform rangorde?	De Nota's van Inlichtingen worden als afzonderlijke documenten gepubliceerd via TenderNed en maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Conform het antwoord op referentie 229 (Nvl 1) gelden de meest recent gepubliceerde aanbestedingsdocumenten, waaronder Nota's van Inlichtingen, voor zover daarin sprake is van een aanvulling, verduidelijking of wijziging van eerdere stukken.
355	Contractwaarde	Kunt u de geraamde maximale opdrachtwaarde/plafondwaarde over 7 jaar bevestigen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 231 en 337 (Nvl 1). De Aanbestedende dienst verstrekt geen geraamde maximale opdrachtwaarde of plafondwaarde. De omvang van de opdracht is af te leiden uit Bijlage 09 en het prijzenblad (Bijlage 03).
356	Deadline	In de Leidraad staat 5 juni 2026 17:00, in de aankondiging 12:00. Welke deadline is leidend?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 320 (Nvl 1). Voor zover sprake is van een verschil tussen de aankondiging en de leidraad geldt de in §3.1 van de leidraad opgenomen uiterste inschrijfdatum en -tijd, zijnde vrijdag 5 juni 2026 om 17:00 uur.
357	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 verwijst naar het antwoord op referentie 142 (Nvl 1)
358	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 verwijst naar het antwoord op referentie 143 (Nvl 1).
359	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 verwijst naar het antwoord op referentie 144 (Nvl 1).
360	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 verwijst naar het antwoord op referentie 145 (Nvl 1).
361	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 verwijst naar het antwoord op referentie 146 (Nvl 1).
362	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 werplek?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 147 (Nvl 1).
363	Bijlage 09 – §6 Applicaties + §4 Netwerk/OT (p.7-10)	Kan opdrachtgever toelichten in hoeverre huidige werplek- en applicatieomgevingen (incl. legacy en OT) beperkingen vormen voor een uniforme gebruikerservaring?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 148 (Nvl 1).
364	Leidraad – §5.2 Beheer (all-in scope en regie)	Welke rol ziet opdrachtgever voor de opdrachtnemer in het realiseren van een samenhangende werplekstrategie waarin AI, identity en device management integraal zijn verbonden?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 149 (Nvl 1).
365	Bijlage 09 – §5 Productiviteit en samenwerking (M365) (p.6-7)	In hoeverre wordt verwacht dat AI-functionaaliteit (zoals Microsoft 365 Copilot) integraal onderdeel wordt van de werplek?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 150 (Nvl 1).
366	Bijlage 09 – §3 Identiteits- en toegangsbeheer (p.4-5)	Wordt overwogen om de huidige werplek door te ontwikkelen naar een context gedreven werplek, waarbij gebruikers, rol, locatie en apparaat bepalend zijn voor toegang?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 151 (Nvl 1).
367	Bijlage 09 – §2.1-2.3 + M365/Intune (p.3-4)	In hoeverre wordt binnen de organisatie(s) reeds gebruikgemaakt van een moderne werplekconcept (bijv. Microsoft 365/Intune), en welke beperkingen worden hierin ervaren?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 152 (Nvl 1).
368	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 werplek, en in hoeverre deze evolueert richting een context-aware of intelligente werplek?	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 153 (Nvl 1).
369	Prijzenblad (versie Nvl 1 april 26)	Tabblad Reguliere dienstverlening, eenheid device: In het prijzenblad wordt in line item 4, 5 en 6 onderscheidt gemaakt in devices. Is het een bezwaar dat voor deze devices zelfde prijseenheid wordt aangehouden (alsof het als totaal 565 devices zijn)?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het onderscheid in prijsregels 4, 5 en 6 (Windows laptops, Windows desktops en mobiele devices) bewust is aangebracht vanwege mogelijke verschillen in beheerinspanning per devicecategorie. Het staat inschrijvers vrij om voor deze categorieën dezelfde eenheidsprijs te hanteren indien zij van oordeel zijn dat de beheerinspanning vergelijkbaar is. Aan het hanteren van gelijke eenheidsprijzen wordt door de Aanbestedende dienst geen afzonderlijk positief of negatief oordeel verbonden. De inschrijver dient wel alle betreffende prijsregels afzonderlijk in te vullen conform het prijzenblad.
370	Uiterlijke ontvangst inschrijvingen	Mede gezien de omvangrijke set van documenten inclusief nota's van inlichtingen verzoek wij u de uiterlijke inschrijfdatum te verplaatsen naar 19 juni zodat er een kwalitatief goede inschrijving kan worden gedaan. Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst honoreert dit verzoek niet. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de uiterste inschrijfdatum te wijzigen. Alle relevante informatie is tijdig beschikbaar gesteld via de aanbestedingsdocumenten en de Nota's van Inlichtingen. Daarbij is mede rekening gehouden met de omvang van de kwalitatieve inschrijving en de gehanteerde paginalimieten per gunningscriterium. De Aanbestedende dienst acht de termijnen proportioneel.
371	Publicatie Nvl 2	De publicatie van Nvl2 staat gepland op donderdag 14 mei, wat Hemelvaartsdag is. In hoeverre is dit juist?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat Hemelvaartsdag in 2026 op donderdag 14 mei valt. De in het antwoord op referentie 161 (Nvl 1) genoemde publicatiedatum van 14 mei 2026 wordt gecorrigeerd. De 2e Nota van Inlichtingen wordt op woensdag 13 mei 2026 gepubliceerd via TenderNed.

372	Printing	Leidraad / Printing valt deels buiten scope tenzij de locatie gebruik maakt van PaperCut. Kunt u aangeven op hoeveel locatie, aantal printers het gaat in dat geval?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 270 en 218 (Nvl 1). Bij Cpunt wordt gebruikgemaakt van de bestaande printoplossing PaperCut MF. Bij Bibliotheek Zuid-Kennemerland (BZK) wordt gebruikgemaakt van een cloudbaseerde printoplossing (Printix of gelijkwaardig). De indicatieve aantallen locaties en printers zijn opgenomen in Bijlage 03 (Prijzenblad) onder 'Uitgangspunten en aantallen'. Een nadere detaillering per locatie of printertype wordt niet afzonderlijk vóór inschrijving verstrekt. De beprijzing is gebaseerd op de referentievolumes in Bijlage 03.
373	Verbeterplan	Nvl 1 / Vraag 78, 86, 87 IN nvl 1: Aanbestedende dienst stelt dat in de startfase een risicorapportage en verbeterplan moet worden opgesteld conform ME-09. Aangezien er geen treect inzicht gegeven wordt in de omvang van de afwijking nu t.o.v. de gevraagde kwaliteit na gunning, stelt aanbieder dat dit mogelijk een groot financieel risico kan zijn. Is Aanbestedendendienst akkoord dat het oplossen van achterstallig onderhoud (en o.a. actualiseren CMDB, documentatie, beheer informatie, ) of overeenkomstige omstandigheden, na offerte en akkoord, apart gefactureerd mogen worden.	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 78, 86 en 87 (Nvl 1). Het in kaart brengen van de feitelijke situatie en het opstellen van een risicorapportage en verbeterplan maakt onderdeel uit van de takeoverfase en dient te zijn verdisconteerd in de takeover-prijs. De Aanbestedende dienst verwacht dat een basisset van beheerinformatie, zoals referentiegegevens in de CMDB, netwerkdocumentatie en relevante beheerinformatie, in enige vorm aanwezig is. Het regulier actueel houden van deze beheerinformatie maakt onderdeel uit van de all-in beheerdienstverlening. Indien echter sprake is van een substantiële achterstand of het opbouwen van een CMDB of documentatie vanaf nul (aan te tonen door Opdrachtnemer), dan kan dit als projectmatige wijziging worden beschouwd. Dit vindt plaats in overleg en conform het overeengekomen wijzigingsproces. Opdrachtgever verstrekt alsdan een aparte opdracht aan Opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst voorziet geen aanvullende vergoeding voor het reguliere actueel houden van CMDB, documentatie of beheerinformatie. Inschrijvers dienen dit reguliere risico te verdisconten in hun prijsstelling. De 20%-bandbreedteregeling (artikel 14.3) en de ingroeiperiode gedurende de takeoverfase (maximaal 3 maanden conform ME-09, zie referentie 262, Nvl 1) begrenzen het beprijsingsrisico. Bovendien mogen inschrijvers in hun uitwerking, indien relevant, redelijke aannames over de beschikbare basisinformatie opnemen, zodat de startpositie transparant is voor beide partijen.
374	Centrale consoles	"§2.6 Blz 19 — Centrale consoles / ""Beheerhandelingen via centrale consoles met een beperkte tijdsinspanning (richtlijn < 4 uur) en de overeengekomen Standaard Wijzigingen (SWC)."" Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat zij in dit kader verstaat onder 'centrale consoles'? Meer specifiek: •a) op welke management-/beheerconsoles wordt gedoeld (bijvoorbeeld Microsoft Intune, Microsoft 365 admin centers, Entra ID, Defender, FortiManager/FortiAnalyzer, M365 Defender, Azure-portaal); •b) welke partij beheert deze consoles thans en wie houdt de licenties; •c) op welke wijze wordt toegang tot deze consoles overgedragen tijdens de takeover?"	De Aanbestedende dienst verduidelijkt het begrip 'centrale consoles' als bedoeld in §2.6 van de leidraad. a) Onder centrale consoles worden de beheerportalen verstaan waarmee de ICT-omgeving wordt beheerd, waaronder in ieder geval Microsoft Intune, Microsoft 365 Admin Centers, Entra ID, Microsoft Defender en FortiManager/FortiAnalyzer. Een limitatieve opsomming wordt niet verstrekt. De feitelijke inrichting en bijbehorende beheerconsoles worden in de takeoverfase nader gevalideerd en uitgewerkt. b) De Microsoft-beheerportalen zijn gekoppeld aan de tenants van BZK en Cpunt, waarvan de Aanbestedende dienst rechthebbende is (zie referentie 309, Nvl 1). De Fortinet-beheeromgeving wordt momenteel operationeel beheerd door de huidige leverancier. Na de takeover valt het operationeel beheer hiervan binnen de scope van de gegunde opdrachtnemer. Licenties voor Microsoft-beheerfunctionaliteiten zijn onderdeel van de bestaande M365-licenties. c) De benodigde beheerrechten en toegang tot relevante beheerportalen worden bij start van de takeover beschikbaar gesteld aan de gegunde opdrachtnemer als onderdeel van de takeover en vastgelegd in D16 (Overdrachtsset-Inventaris), conform de overeengekomen procedures voor privileged access.
375	Terminologie	§2.4.1 Blz 15 — Terminologie Aanbestedende dienst / Opdrachtgever / In de aanbestedingsdocumenten worden de termen 'Aanbestedende dienst' en 'Opdrachtgever' afwisselend gehanteerd. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze termen in de Overeenkomst en de overige aanbestedingsstukken één en dezelfde partij aanduiden (Stichting ICT Beheer als Aanbestedende dienst en, na gunning, Opdrachtgever)?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de termen 'Aanbestedende dienst' en 'Opdrachtgever' in de aanbestedingsdocumenten dezelfde juridische entiteit aanduiden, zijnde Stichting ICT Beheer (SIB). In de aanbestedingsfase wordt de term 'Aanbestedende dienst' gehanteerd; na gunning en ondertekening van de Overeenkomst wordt SIB aangeduid als 'Opdrachtgever'.
376	Printbeheer	"§2.4.1 Blz 15 — Printbeheer (redactioneel) / ""De Opdrachtnemer beheert de bestaande inrichting en ondersteunt, waar van toepassing, een overgang naar een cloudbaseerde printoplossing binnen de overeengekomen dienstverlening."" De voorgaande zin lijkt redactioneel onvolledig (er ontbreekt vermoedelijk een woord of objectbepaling). Kan de Aanbestedende dienst de beoogde formulering verduidelijken, en daarbij bevestigen dat het uitvoeren van de overgang zelf (migratie naar een cloudbaseerde printoplossing) als Project kwalificeert en separaat wordt opgedragen, terwijl het ondersteunen daarvan als regie binnen Beheer (all-in) valt?"	De Aanbestedende dienst bevestigt de lezing van de inschrijver. Het beheer van de bestaande printinrichting valt binnen de reguliere dienstverlening. Een migratie of overgang naar een cloudbaseerde printoplossing kwalificeert in beginsel als projectmatige wijziging en wordt, conform de definities en uitgangspunten van de overeenkomst en het antwoord op referentie 340 (Nvl 1), uitsluitend na expliciete besluitvorming door Opdrachtgever afzonderlijk opgedragen. De operationele regie, coördinatie, afstemming en advisering rondom een dergelijke overgang vallen binnen de reguliere beheerdienstverlening.
377	Kennisbank	§2.4.1 Blz 14 — Self-service faciliteiten en kennisbank / Wordt de bestaande kennisbank over de huidige inrichting beschikbaar gesteld aan Opdrachtnemer als startpunt, of dient deze in de uitvoeringsfase opnieuw te worden opgebouwd? Indien beschikbaar: in welke vorm/tooling is de kennisbank thans vastgelegd en wordt deze (of de inhoud daarvan) overdraagbaar ter beschikking gesteld?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat, voor zover relevante beheer-, configuratie- en operationele documentatie beschikbaar is bij de Aanbestedende dienst, deze informatie als onderdeel van de overdracht ter beschikking wordt gesteld aan de gegunde opdrachtnemer. Voor een nadere toelichting op de beheer- en overdrachtsinformatie die bij aanvang van de takeover naar verwachting beschikbaar wordt gesteld, verwijst de Aanbestedende dienst naar het antwoord op referentie 245 (Nvl 1). De Aanbestedende dienst geeft geen garantie op volledigheid, actualiteit of geschiktheid van de bestaande documentatie. De bestaande informatie kan door de opdrachtnemer als startpunt worden benut. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten, actualiseren en onderhouden van een passende kennisbank als onderdeel van de reguliere dienstverlening. Onder kennisbank in de context van §2.4.1 wordt verstaan: de verzameling van actuele en relevante gebruikersinformatie, actuele beheerinformatie, actuele werkinstructies, actuele procedures en andere documentatie die wordt gebruikt ter ondersteuning van self-service faciliteiten en de reguliere dienstverlening.

378	Referenties	<p>"Nvl 1 (referenties 15, 16, 92, 110, 111 en 112) / Nvl 1 (referenties 15, 16, 92, 110, 111 en 112) bevestigt dat Opdrachtnemer ten opzichte van derden buiten zijn scope géén contractuele afdwingbevoegdheid heeft en uitsluitend adviserend en coördinerend optreedt; de eindverantwoordelijkheid voor het aanspreken van die derden ligt bij de Aanbestedende dienst.</p> <p>Aanvullend de volgende vraag: kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat in haar bestaande contracten met derden expliciet is geregeld dat Opdrachtnemer namens de Aanbestedende dienst meldingen mag aannemen en opvolgen bij die derden (mandaat tot melden en opvolgen)? Indien dit voor een deel van de derden nog niet contractueel is geregeld:</p> <p>•a) is de Aanbestedende dienst bereid een (limitatieve) lijst te verstrekken van die partijen waarvoor het mandaat nog ontbreekt;</p> <p>•b) bevestigt de Aanbestedende dienst dat zij gedurende de overbruggingsperiode zelf actief blijft in het melden en opvolgen, met ondersteuning van Opdrachtnemer, totdat het mandaat formeel is geregeld?"</p>	<p>De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 15, 92, 110, 111 en 112 (Nvl 1). De Aanbestedende dienst bevestigt dat de gegunde opdrachtnemer namens de Aanbestedende dienst meldingen mag aannemen en opvolgen bij derden waarmee de Aanbestedende dienst een contractuele relatie heeft, voor zover dit binnen de betreffende contractuele relatie en werkwijze mogelijk is.</p> <p>De Aanbestedende dienst zal zich inspannen om eventuele benodigde mandaten of werkafspraken met relevante derden uiterlijk bij contractstart, dan wel zo spoedig mogelijk daarna, werkbaar ingericht te hebben. Een limitatieve lijst van partijen waarvoor dergelijke afspraken mogelijk nog niet volledig zijn ingericht wordt niet vóór inschrijving verstrekt.</p> <p>Voor zover gedurende de overgangs- of opstartfase bij een specifieke derde nog geen werkbaar mandaat- of opvolgafspraken bestaan, blijft de Aanbestedende dienst actief betrokken bij het melden en opvolgen richting die derde, met ondersteuning van de opdrachtnemer.</p>
379	Koppelingen	<p>"2.2 Blz 12 — HRM-koppeling en accountmutaties / ""De ICT-omgeving is ingericht volgens een cloud-first benadering en maakt gebruik van een modern workplace-concept. Identity- en toegangsbeheer is centraal ingericht en vormt de basis voor de samenhang tussen werkplekvoorzieningen, netwerkvoorzieningen en beveiligingsmaatregelen. Netwerk- en securityvoorzieningen zijn geïntegreerd opgezet.""</p> <p>a) Worden gebruikersaccounts thans geautomatiseerd aangemaakt en gemuteerd vanuit een HRM-bronsysteem (en zo ja, welk systeem en via welke koppeling), of vindt account-provisioning op andere wijze plaats?</p> <p>b) Nvl 1 (referentie 162) verwijst voor account-provisioning naar het regulier change-proces, maar verstrekt geen aantallen. Kan de Aanbestedende dienst, mede in het licht van de in §2.4.1 vereiste regie op identity- en accountbeheer, ten minste een bandbreedte aangeven voor het aantal accountmutaties per maand (aankomen/wijzigingen/verwijderen)? Indien geen bandbreedte beschikbaar is: bevestigt de Aanbestedende dienst dat dit volume binnen de PxQ-systematiek (artikel 14.3) wordt verrekend bij relevante afwijkingen?"</p>	<p>De Aanbestedende dienst beantwoordt de vraag als volgt.</p> <p>a) In de huidige situatie vindt account-provisioning niet geautomatiseerd plaats vanuit een HRM-bronsysteem. De wijze van account-provisioning is beschreven in Bijlage 09 en nader toegelicht in het antwoord op referentie 162 (Nvl 1).</p> <p>b) De Aanbestedende dienst verstrekt geen bandbreedtecijfers voor het aantal accountmutaties per maand. Accountaanvragen, wijzigingen en verwijderingen maken onderdeel uit van de reguliere beheerdienstverlening en dienen door inschrijvers te worden meegenomen in hun reguliere capaciteits- en beheerinschatting passend bij de omvang en aard van de omgeving. De vereiste regie op identity- en accountbeheer zoals benoemd in §2.4.1 ziet op de beheersing en uitvoering van het proces en niet op een afzonderlijke verrekenbare volume-eenheid.</p> <p>De prijsstelling is contractueel gebaseerd op de in Bijlage 03 opgenomen referentie-eenheden en volumes, waaronder het totaal aantal gebruikers. De 20%-bandbreedteregeling (artikel 14.3 van de Overeenkomst) ziet uitsluitend op substantiële volumewijzigingen in dergelijke prijsrelevante eenheden en niet op aantallen accountmutaties of andere operationele beheerhandelingen.</p>
380	Referenties	<p>"In Nvl 1 (referenties 128 en 179) / heeft de Aanbestedende dienst aangegeven dat geen historische volumegegevens over incidenten, service requests of changes in de gevraagde granulariteit beschikbaar zijn. Voor een realistische prijsstelling zijn deze gegevens echter wel essentieel. Kan de Aanbestedende dienst, in plaats van exacte aantallen, een bandbreedte (minimum/maximum, of een orde van grootte) verstrekken voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•het totaal aantal meldingen per maand;</li> <li>•de globale verdeling 1e/2e/3e lijn (in percentages of bandbreedte);</li> <li>•de globale verdeling per categorie (Cloud/Server, Werkplek, Printen, Netwerk).</li> </ul> <p>Indien een bandbreedte ook niet beschikbaar is: kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat afwijkingen tussen de werkelijk gerealiseerde volumes en de door Inschrijver bij prijsstelling gehanteerde aannames worden verrekend conform artikel 14.3 van de Overeenkomst (PxQ-systematiek, drempel 20% per component)?"</p>	<p>De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 128 en 179 (Nvl 1). De Aanbestedende dienst beschikt niet over voldoende betrouwbare en gestructureerde historische meldingsgegevens om representatieve bandbreedtes of volume-indicaties te verstrekken. Puur ter illustratie geven wij u het aantal 1e lijns (65 stuks), 2e lijns (10 stuks), 3e lijn (17 stuks) meldingen en geautomatiseerde service requests (25 stuks) van de maand maart 2026. De beschikbare meldingsgegevens in het algemeen zijn onvoldoende gecategoriseerd.</p> <p>Conform §2.2 van de leidraad levert eventuele operationele voorkennis van de huidige leverancier geen zelfstandig beoordelingsvoordeel op.</p> <p>De dienstverlening wordt uitgevraagd als een all-in managed dienstverlening, waarbij de prijsstelling contractueel is gebaseerd op de in Bijlage 03 opgenomen referentie-eenheden en volumes, waaronder gebruikers, devices en locaties. Hoewel meldingen, incidenten, verzoeken en wijzigingen voor inschrijvers onderdeel kunnen zijn van hun interne capaciteits- en kostencalculatie, vormen historische ticketvolumes geen afzonderlijke prijs- of verrekencomponent binnen deze aanbesteding. Artikel 14.3 van de Overeenkomst ziet uitsluitend op substantiële volumewijzigingen in de daarvoor expliciet benoemde prijsrelevante componenten en niet op afwijkingen in meldingen- of ticketvolumes.</p> <p>Inschrijvers dienen rekening te houden met een bestaande operationele multi-site omgeving met meerdere betrokken partijen en een meervoudige meld- en escalatiestructuur zoals beschreven in Bijlage 09 en hoofdstuk 2 van de leidraad. Inschrijvers blijven verantwoordelijk voor hun eigen capaciteits-, efficiency- en risicoramingen passend bij het karakter van een all-in dienstverlening.</p>
381	Referenties	<p>Leidraad §6.5.4 / Verwijzing naar referenties §5.5.2.1 / Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of Inschrijvers in de uitwerking van de gunningscriteria kwaliteit (6.5.1 t/m 6.5.4) mogen verwijzen naar de in §5.5.2.1 opgegeven referenties als onderbouwing van werkwijzen, KPI-praktijken of takeover-aanpakken, en of dergelijke verwijzingen meetellen voor de kwalitatieve beoordeling van het betreffende criterium? Indien ja: gelden er eisen aan de mate van detail of moeten verwijzingen geanonimiseerd zijn?</p>	<p>De Aanbestedende dienst bevestigt dat inschrijvers in de uitwerking van de gunningscriteria kwaliteit (6.5.1 t/m 6.5.4) beknopt mogen verwijzen naar praktijkervaringen of eerder uitgevoerde opdrachten ter illustratie van de beschreven aanpak.</p> <p>Een dergelijke verwijzing wordt uitsluitend meegewogen voor zover deze de in de inschrijving beschreven aanpak concreter en toetsbaarder maakt conform de beoordelingscriteria in §6.5. De referentie of praktijkervaring als zodanig levert geen zelfstandige meerwaarde of afzonderlijke punten op.</p> <p>Alle relevante informatie dient opgenomen te zijn binnen de uitwerking van het betreffende gunningscriterium en telt mee binnen de daarvoor geldende paginalimiet. Verwijzingen naar bijlagen, aparte casebeschrijvingen, referentieformulieren, hyperlinks, brochures of andere documenten buiten de paginalimiet worden niet betrokken bij de kwaliteitsbeoordeling conform §6.2 van de leidraad.</p> <p>Verwijzingen mogen generiek en geanonimiseerd worden opgenomen. Indien een opdrachtgever herkenbaar wordt genoemd, geldt dit uitsluitend voor zover de inschrijver hiervoor toestemming heeft verkregen.</p>
382	Risicobeheersing	<p>Leidraad §6.5.4 / Risicoregister binnen paginalimiet / Onder 'risicobeheersing' wordt expliciet aandacht voor risico's en mitigaties gevraagd. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of in de uitwerking 6.5.4 een risicoregister wordt verwacht binnen de paginalimiet van 2 A4, en zo ja welke minimumrubrieken (risico, kans, impact, mitigatie, eigenaar, beslistmoment) als beoordelingsvriendelijk worden gezien? Kan tevens worden bevestigd dat een tabelvorm voor het risicoregister identiek wordt gewogen als lopende tekst?</p>	<p>De Aanbestedende dienst schrijft voor gunningscriterium 6.5.4 geen verplicht format of vaste structuur voor ten aanzien van de beschrijving van risico's en beheersmaatregelen. Inschrijvers zijn vrij in de wijze waarop zij de gevraagde informatie binnen de gestelde paginalimiet presenteren.</p> <p>Voor zover inschrijvers gebruik maken van een risicoregister of vergelijkbare structurering, telt deze inhoud mee binnen de paginalimiet van 2 A4. De Aanbestedende dienst hanteert geen voorgeschreven minimumrubrieken.</p> <p>Een presentatie in tabelvorm wordt niet anders beoordeeld dan een presentatie in lopende tekst. De beoordeling vindt plaats op basis van de inhoudelijke kwaliteit, concreetheid, samenhang en toepasbaarheid van de uitwerking conform het beoordelingskader van §6.5.4.</p>

383	Acceptatiecriteria	Leidraad §6.5.4 / Acceptatiecriteria afronding takeover / In aanvulling op vraag 159 Nvl 1: kan de Aanbestedende dienst bevestigen of de in de uitwerking 6.5.4 voorgestelde acceptatiecriteria voor afronding van de takeover meewegen in de kwalitatieve beoordeling, of dat deze uitsluitend dienen als input voor gezamenlijke vaststelling na gunning? Indien zij meewegen: welke onderbouwde elementen ziet u als minimum (objectieveerbaarheid, meetbaarheid, koppeling aan KPI-set, expliciet go/no-go-mechanisme)?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat eventuele door inschrijvers voorgestelde acceptatiecriteria voor de afronding van de takeover kunnen meewegen in de kwalitatieve beoordeling van gunningscriterium 6.5.4, voor zover deze bijdragen aan de concreetheid, beheersbaarheid en toetsbaarheid van de voorgestelde aanpak. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij geen verplichte structuur, minimumonderdelen of vaste methodiek voor. De nadere gezamenlijke vaststelling van acceptatiecriteria vindt plaats in de startfase na gunning, in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De beoordeling binnen 6.5.4 vindt plaats op basis van de inhoudelijke kwaliteit en samenhang van de totale takeovertaanpak conform het beoordelingskader in de leidraad.
384	Overname-aanpak	Leidraad §6.5.4 / T-0 informatiepositie en aannames / Voor een realistische takeover-aanpak is de T-0-informatiepositie cruciaal. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke gegevensset (a) vóór sluiting van de inschrijving aan alle Inschrijvers beschikbaar wordt gesteld en (b) uiterlijk op T-0 door SIB en/of de huidige leverancier (ProAct) wordt aangeleverd (o.a. CMDB-export, netwerkdocumentatie, firewall-/communicatiematrix, change- en incidentbacklog, monitoringconfiguratie, identity- en toegangsmodel, lopende leveranciersafspraken, runbooks)? Kan tevens worden bevestigd dat Inschrijver in de uitwerking 6.5.4 expliciete aannames over de informatiepositie mag formuleren zonder dat dit leidt tot een lagere score?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de beschikbare informatie in de aanbestedingsdocumenten, waaronder Bijlage 09, het Architectuurkader (Bijlage 10), de Nota's van Inlichtingen en de overdrachtsgerelateerde deliverables zoals opgenomen in het PvE. Voor een nadere toelichting op de beheer- en overdrachtsinformatie die bij aanvang van de takeover naar verwachting beschikbaar wordt gesteld, verwijst de Aanbestedende dienst tevens naar het antwoord op referentie 245 (Nvl 1). De exacte omvang, volledigheid en vorm van de bij aanvang van de dienstverlening beschikbare beheer- en overdrachtsinformatie is mede afhankelijk van de feitelijke situatie bij de huidige leverancier en wordt gedurende de takeoverfase nader geïnventariseerd. De Aanbestedende dienst verstrekt vóór sluiting van de inschrijving geen aanvullende gegarandeerde of limitatieve overdrachtsdocumentatieset. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een realistische en beheersbare takeovertaanpak beschrijven passend bij een bestaande operationele omgeving waarin de informatiepositie bij aanvang mogelijk niet volledig is. Het opnemen van redelijke en expliciete aannames over de beschikbare informatiepositie is toegestaan. De beoordeling richt zich daarbij op de kwaliteit, beheersbaarheid en realiteitszin van de voorgestelde aanpak en niet op het enkele feit dat aannames zijn opgenomen. De nadere vastlegging en overdracht van beheerinformatie vindt plaats binnen de overeengekomen takeover- en overdrachtsactiviteiten conform het PvE en de governance-afspraken.
385	Tooling	Leidraad §6.5.3 / Lock-in en aansluiting eigen tooling / Inschrijvers zetten doorgaans eigen ITSM-, monitoring-, RMM- of patching-tooling in. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of inzet van eigen tooling zonder restricties is toegestaan mits overdraagbaarheid (exit by design, §6.5.2) en logging/audit (Bijlage 10 §8.3) zijn geborgd, en of expliciete aandacht in de uitwerking 6.5.3 voor lock-in-bewaking en uitleesbaarheid van data uit eigen tooling als positief wordt gewogen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat inschrijvers in beginsel gebruik mogen maken van eigen ITSM-, monitoring-, RMM-, patchmanagement- of vergelijkbare beheertooling, mits deze passend is binnen de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten, waaronder overdraagbaarheid, auditability en exit-by-design conform Bijlage 10 en §6.5.2 van de leidraad. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat relevante beheerinformatie, logging, configuratiegegevens en documentatie gedurende de overeenkomst voldoende toegankelijk, uitleesbaar en overdraagbaar blijven voor opdrachtgever en een eventuele opvolgende dienstverlener. De beoordeling van gunningscriterium 6.5.3 vindt plaats op basis van de inhoudelijke kwaliteit, samenhang en beheersbaarheid van de voorgestelde aanpak conform het beoordelingskader in de leidraad. De Aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifieke tooling of vaste invulling voor.
386	Verbetering en innovatie	Leidraad §6.5.3 / Verbetering en innovatie — financiële afwikkeling / Het criterium vraagt aandacht voor wendbaarheid en doorontwikkeling. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of Inschrijvers in de uitwerking 6.5.3 expliciet de financiële afwikkelingsroute van verbeter- en innovatievoorstellen moeten benoemen (vaste maandfee regel 22 vs. projectmatige offerte vs. niet-standaard wijziging), of dat een procesmatige uitwerking volstaat? Wordt expliciete benoeming als onderscheidend gewogen?	De Aanbestedende dienst schrijft voor gunningscriterium 6.5.3 geen verplichte financiële uitwerkingsstructuur voor ten aanzien van verbeter- en innovatievoorstellen. Inschrijvers zijn vrij in de wijze waarop zij de governance, prioritering, besluitvorming en eventuele financiële afhandeling van verbeterinitiatieven beschrijven, passend binnen de systematiek van de overeenkomst, het wijzigingsproces en het prijzenblad. Een procesmatige uitwerking kan daarbij volstaan. Het expliciet benoemen van mogelijke uitvoerings- of afwikkelroutes (zoals reguliere dienstverlening, niet-standaard wijzigingen of projectmatige uitvoering) is toegestaan, maar wordt niet als afzonderlijk beoordelingscriterium gehanteerd. De beoordeling vindt plaats op basis van de inhoudelijke kwaliteit, samenhang, beheersbaarheid en toepasbaarheid van de voorgestelde verbeter- en innovatieaanpak conform het beoordelingskader van §6.5.3.
387	Financiële aspecten	Leidraad §6.5.3 / LCM en financiële aspecten van investeringen / Het LCM-aspect benoemt expliciet dat Inschrijver 'rekening houdt met de financiële aspecten van investeringen'. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen hoe deze financiële aspecten in de uitwerking 6.5.3 worden gewogen in relatie tot de all-in vergoeding (regels 1-10 + 21 prijzenblad), in het bijzonder waar het gaat om vervangingen die deels binnen Standaard LCM en deels buiten de all-in scope (Projectmatig LCM, Niet-standaard wijziging) vallen, en welke transparantie u in de uitwerking verwacht over de afwegingsmethodiek?	De Aanbestedende dienst verwijst naar §6.5.3 van de leidraad en de afbakening tussen Standaard LCM en Projectmatig LCM zoals verduidelijkt in referentie 204 (Nvl 1). De inschrijver wordt vrijgelaten in de uitwerking, zolang de aanpak beheersing, voorspelbaarheid en transparantie waarborgt. De Aanbestedende dienst schrijft geen specifiek afwegingsmodel of verplichte financiële uitwerkingsstructuur voor. De beoordeling vindt plaats op basis van de samenhang en kwaliteit van de beschreven aanpak conform het beoordelingskader van §6.5.3.
388	EOL-EOS-overzicht	Leidraad §6.5.3 / EOL/EOS-status huidige omgeving / Bijlage 09 bevat geen geconsolideerd EOL/EOS-overzicht per component (firewalls, switches, AP's, servers, devices, applicaties). Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of Inschrijver bij 6.5.3 (a) op methodiekniveau een aanpak voor EOL/EOS-management mag uitwerken zonder uitspraken te doen over de huidige hardware/applicaties, of dat (b) ook concrete uitspraken over de huidige status worden verwacht? Indien (b): kan alsnog vóór sluitsdatum een geconsolideerd EOL/EOS-overzicht worden verstrekt?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat inschrijvers bij §6.5.3 een methodische aanpak voor EOL/EOS-management mogen beschrijven, zonder dat concrete uitspraken over de huidige hardware- of applicatiestatus worden verlangd. Voor het uitgangspunt met betrekking tot de actualiteit van de netwerkinfrastructuur verwijst de Aanbestedende dienst naar het antwoord op referentie 14 (Nvl 1). Inschrijvers wordt gevraagd zich te richten op hoe zij gedurende de looptijd EOL/EOS-risico's signaleren en beheersen. Er wordt geen geconsolideerd EOL/EOS-overzicht vóór sluitsdatum verstrekt. Inschrijvers dienen uit te gaan van de informatie in de aanbestedingsdocumenten.

389	Security volwassenheidsniveau	Leidraad §6.5.3 / Security-volwassenheid en normenkader / Onder 'security-aanpak' verwacht u zicht op volwassenheid. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welk minimum-volwassenheidsniveau of normenkader leidend is voor de beoordeling (bv. ISO 27001-conforming, BIO-light, NIS2-baseline conform Considerans D Bijlage 05, CIS Controls IG2), en in hoeverre expliciete aansluiting bij de NIS2-verplichting voor SIB als positief discriminerend wordt meegewogen ten opzichte van een meer generieke security-aanpak?	De Aanbestedende dienst schrijft voor gunningscriterium 6.5.3 geen specifiek volwassenheidsmodel of aanvullend normenkader voor boven de in het PVE opgenomen minimumeisen (ME-15, Bijlage 11). Het Architectuurkader (Bijlage 10) en NIS2/BIO2 fungeren als oriëntatiekader conform het antwoord op referentie 275 (Nvl 1), niet als harde beoordelingsnorm. Expliciete aansluiting bij NIS2 of andere kaders wordt niet op zichzelf als onderscheidend beoordeeld. De beoordeling richt zich op de samenhang, toepasbaarheid en beheersing van de voorgestelde security-aanpak in lijn met het beoordelingskader in de leidraad.
390	Jaarcyclus	Leidraad §6.5.3 / Mini jaarcyclus — minimumelementen / De gevraagde 'mini jaarcyclus' moet binnen de paginalimiet worden opgenomen en operationele samenhang tonen tussen LCM, security en wendbaarheid/innovatie. Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke aanvullende elementen u minimaal in deze jaarcyclus verwacht (bv. patchcadans, change-freeze-vensters, EOL/EOS-monitoring, security-review, portfolio-review, rapportagecadans), en welke vorm (tijdlijn, tabel, kalender) als beoordelingsvriendelijk wordt gezien gegeven de paginalimiet van 3 A4?	De Aanbestedende dienst verwijst naar §6.5.3 van de leidraad, waarin de gevraagde concretisering is omschreven. De Aanbestedende dienst schrijft via de Nvl geen aanvullende minimumelementen of verplichte vorm voor boven hetgeen in §6.5.3 is opgenomen. Inschrijvers zijn vrij in de presentatievorm (tijdlijn, tabel, kalender of lopende tekst). De beoordeling richt zich op de operationele samenhang tussen LCM, security en wendbaarheid/innovatie en de realiteitszin van de beschreven cyclus, conform het beoordelingskader in de leidraad.
391	Voorbeeld uitzondering	Leidraad §6.5.2 / Voorbeeld uitzondering / changelog-item — bron / Inschrijver wordt gevraagd één voorbeeld van een uitzondering of changelog-/architectuurnotitie aan te leveren. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat dit voorbeeld zowel (a) een SIB-specifieke situatie uit Bijlage 09/10 mag betreffen, als (b) een generiek/geanonimiseerd voorbeeld uit een vergelijkbare context, en dat de keuze hierin geen invloed heeft op de beoordeling, mits het voorbeeld de werking van het kader concreet illustreert?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het gevraagde voorbeeld binnen §6.5.2 zowel gebaseerd mag zijn op een SIB-specifieke situatie zoals beschreven in Bijlage 09/10, als op een generiek of geanonimiseerd voorbeeld uit een vergelijkbare beheer- of architectuurcontext. De keuze voor een SIB-specifiek of generiek voorbeeld heeft op zichzelf geen invloed op de beoordeling. De beoordeling richt zich op de mate waarin het voorbeeld de werking van het architectuurkader, de beheersing van uitzonderingen en de borging van overdraagbaarheid concreet en toepasbaar illustreert conform het beoordelingskader van §6.5.2.
392	Vastlegging afwijkingen	Leidraad §6.5.2 / Lichtgewicht vastlegging — format en tooling / Het architectuurkader (Bijlage 10) en gunningscriterium 6.5.2 spreken over 'lichtgewicht vastlegging' van afwijkingen, mitigaties en herijkmomenten. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat Inschrijver vrij is in (a) keuze van format (bijv. ADR, RFC, changelog, architectuurnotitie), (b) bijwerkfrequentie en (c) toegankelijkheid (eigen tooling Inschrijver of een door SIB voorgeschreven omgeving), mits de in §9.2 van Bijlage 10 genoemde elementen (afwijking, motivatie, mitigatie, herijkmoment) worden vastgelegd?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat inschrijvers binnen de uitgangspunten van Bijlage 10 vrij zijn in de keuze van format en werkwijze voor de lichtgewicht vastlegging van afwijkingen, mitigaties en herijkmomenten. Daarbij kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van een architectuurnotitie, changelog, ADR, RFC of vergelijkbare vastleggingsvorm. Ook de frequentie van actualisatie en de gekozen tooling worden in beginsel aan de inschrijver overgelaten, mits de vastlegging beheersbaar, toegankelijk en overdraagbaar blijft conform de uitgangspunten van het architectuurkader en de overeenkomst en de Aanbestedende dienst inzage heeft in de vastlegging. De in §9.2 van Bijlage 10 genoemde elementen vormen daarbij het inhoudelijke uitgangspunt voor de vastlegging. De beoordeling binnen §6.5.2 richt zich op de praktische toepasbaarheid, beheersbaarheid en overdraagbaarheid van de voorgestelde aanpak, niet op een specifieke vorm of tooling.
393	Meeting klanttevredenheid	Leidraad §6.5.1 / Eindgebruikersbeleving — meetinstrumenten / Onder 'dienstverlening en samenwerking' wordt eindgebruikersbeleving meegewogen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke meetinstrumenten op dit moment door SIB worden gehanteerd voor klanttevredenheid en eindgebruikersbeleving (CSAT-meetmoment, frequentie, eNPS, sentimentmonitoring), en of Inschrijver in de uitwerking 6.5.1 aan deze instrumenten dient aan te sluiten dan wel vrij is in keuze van methodiek en frequentie?	De Aanbestedende dienst schrijft voor gunningscriterium 6.5.1 geen specifieke meetmethodiek, meetfrequentie of voorgeschreven instrumentarium voor ten aanzien van klanttevredenheid of eindgebruikersbeleving. In de huidige situatie wordt klanttevredenheid gemeten via een CSAT-meting na afhandeling van meldingen en een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Dit instrumentarium is onderdeel van de tooling van de huidige leverancier en wordt niet overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Inschrijvers zijn vrij in de wijze waarop zij invulling geven aan het meten, rapporteren en verbeteren van gebruikerservaring en samenwerking, passend binnen de voorgestelde dienstverlening en governance-aanpak. De nadere operationalisering wordt in de startfase vastgelegd in D05 (SLA-Servicedesk), conform het antwoord op referentie 197 (Nvl 1). De beoordeling richt zich op de samenhang, toepasbaarheid en beheersbaarheid van de voorgestelde aanpak conform het beoordelingskader van §6.5.1.
394	Deliverables	Leidraad §6.5.1 / Relatie met deliverables D04/D05/D06/D10/D11 / De leidraad vermeldt dat de in de uitwerking 6.5.1 opgenomen werkwijzen onderdeel worden van het Beheerplan en als minimumgrenzen gelden voor de na gunning te detailleren deliverables (o.a. D04 Overlegstructuur, D05 Rapportages, D06 KPI-set, D10 Risicoregister, D11 Verbetercyclus). Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of expliciete koppeling van de uitwerking aan deze deliverables in de tekst (bijvoorbeeld via verwijzing naar D-nummers) als positief discriminerend wordt beoordeeld, of dat een inhoudelijk consistente uitwerking volstaat zonder expliciete deliverable-referenties?	De Aanbestedende dienst schrijft geen verplichte wijze van verwijzen naar de deliverables D04, D05, D06, D10 en D11 voor binnen de uitwerking van gunningscriterium 6.5.1. Inschrijvers zijn vrij in de wijze waarop zij de samenhang tussen hun aanpak en de na gunning nader uit te werken deliverables beschrijven. Een expliciete verwijzing naar deliverables of D-nummers is toegestaan, maar wordt niet als afzonderlijk beoordelingscriterium gehanteerd. De beoordeling richt zich op de inhoudelijke samenhang, concreetheid, toepasbaarheid en beheersbaarheid van de voorgestelde werkwijze conform het beoordelingskader van §6.5.1.
395	KPI-tabel	Leidraad §6.5.1 / KPI-tabel — vereiste velden / In aanvulling op vraag 7 Nvl 1 (waarin is bevestigd dat Inschrijver vrij is in keuze van KPI's binnen de gevraagde tabel van max. 6 KPI's): kunt u bevestigen welke velden u in deze KPI-tabel minimaal verwacht (bv. doel/effect, norm, meetbron, meetfrequentie, sturingsritme, eigenaar) en of een uniforme tabelopbouw als beoordelingsvriendelijk wordt gezien? Worden KPI's met expliciete koppeling aan de strategische doelen uit Bijlage 12a hoofdstuk 1 zwaarder gewogen?	De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 7 en 257 (Nvl 1). De Aanbestedende dienst schrijft geen verplichte tabelstructuur, vaste velden of uniforme opmaak voor de KPI-tabel voor. Inschrijvers zijn vrij in de wijze waarop zij de KPI's presenteren, mits de samenhang tussen doelstelling, meting en sturing voldoende duidelijk blijkt uit de uitwerking. Een specifieke tabelvorm of expliciete koppeling aan strategische doelen wordt niet als afzonderlijk beoordelingscriterium gehanteerd. De beoordeling richt zich op de kwaliteit, toepasbaarheid en samenhang van de voorgestelde KPI-aanpak conform het beoordelingskader van §6.5.1.
396	Overdraagbaarheid Forti-omgeving	Bijlage 09 / In dit hoofdstuk staat de FortiManager beschreven. Kunt u bevestigen of deze omgeving overdraagbaar is van de huidige naar de nieuwe leverancier?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat de Fortinet-beheeromgeving, waaronder FortiManager/FortiAnalyzer voor zover onderdeel van de huidige inrichting, na gunning beheerd zal worden door de gegunde opdrachtnemer als onderdeel van de in scope vallende netwerk- en securitydienstverlening. De benodigde beheerrechten en toegang worden in het kader van de takeover beschikbaar gesteld conform de overeengekomen overdrachts- en privileged-accessprocedures. De Aanbestedende dienst verwijst tevens naar de antwoorden op referenties 187 en 315 (Nvl 1) en referentie 374 (Nvl 2).

397	Aanspreekpunt	Leidraad / Er is sprake van een "Intern Aanspreekpunt" die bij aanvang een bepaalde coördinerende rol vervult, doorgeleiding van melding verzorgt ook naar andere dan Opdrachtnemer.. Blijft dit intern aanspreekpunt bestaan? bestaat deze rol per locatie en in hoeverre is deze rol actief inzetbaar in de samenwerking in het servicemanagement proces?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat in de huidige situatie geen formele, afzonderlijk ingerichte rol "intern aanspreekpunt ICT" per locatie bestaat. Meldingen worden gedaan door medewerkers op de locaties. In de praktijk vervullen individuele medewerkers bij de deelnemers een informele coördinerende rol, onder meer bij het routeren van meldingen naar de juiste partij — waaronder ook partijen buiten de ICT-dienstverlening. Gedurende de dienstverlening ontwikkelt de opdrachtnemer zich conform de SPOC-rol (ME-01, Bijlage 11) tot het centrale aanspreekpunt voor ICT-gerelateerde meldingen, inclusief meldingen die ketenpartners raken. De opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor doorgeleiding, operationele opvolging en terugkoppeling, inclusief afstemming met betrokken derden conform de overeengekomen regie- en SPOC-afspraken. De huidige informele coördinerende rol aan de zijde van de deelnemers kan daarmee in omvang afnemen naarmate de SPOC-functie verder operationeel wordt ingeregeld. De nadere inrichting van de meld- en communicatiestructuur wordt in de startfase vastgelegd in D01 (DAP-Dienstverlening en servicevensters) en D04 (DAP-Governance & overlegstructuur).
398	LCM	Leidraad / Het LCM betreft ook cluplatformen. Kunt u aangeven welke LCM activiteiten er verwacht worden t.a.v. clouplatformen?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat LCM in de context van deze aanbesteding ook betrekking heeft op clouplatformen en cloudgebaseerde diensten voor zover deze binnen de beheerscope vallen. Voor clouplatformen omvat Standaard LCM in ieder geval: het bewaken van door leveranciers aangekondigde wijzigingen, depreciaties en end-of-support van clouddiensten en -functionaliteiten, het tijdig doorvoeren van configuratie-aanpassingen naar aanleiding van platformwijzigingen door de cloudeleverancier, het actueel houden van security baselines en compliance-instellingen binnen de beheerde tenants, en het signaleren van licentie- en functionaliteitswijzigingen die impact hebben op de dienstverlening. Wijzigingen die vanwege omvang, complexiteit of impact projectmatige sturing vereisen, kwalificeren als Projectmatig LCM conform Bijlage 13. De afbakening volgt dezelfde systematiek als voor overige componenten, zoals verduidelijkt in referentie 204 (Nvl 1).
399	Firmware en patches	Leidraad / Proactief bewaken van de LCM standaard: Kunt u verzekeren dat met alle leveranciers van hardware en randapparatuur het up-to-date houden van deze apparatuur (firmware en patches en verhelpen van hardware storingen) contractueel is vastgelegd en dat deze leveranciers ook in staat zijn deze taken (remote) uit te voeren?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat voor de binnen scope vallende netwerkapparatuur (Fortinet-stack) actuele onderhouds- en supportconstructies aanwezig zijn, inclusief mogelijkheden voor remote firmware-updates en storingsafhandeling. Voor werkplekapparatuur wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze actief stuurt op lifecycle- en supportabilitybeheer op basis van de aanwezige install base en leveranciersinformatie. Voor overige randapparatuur waarvoor hardwarebeheer buiten de scope van de opdrachtnemer valt, zoals printers, ligt hardwarematige support en storingsafhandeling bij de betreffende leverancier of onderhoudspartij. De rol van de opdrachtnemer beperkt zich daar tot operationele afstemming, ondersteuning en SPOC-/ketenregie voor zover relevant voor de ICT-dienstverlening. De exacte support- en beheerconstructies, waaronder de mogelijkheden voor remote uitvoering, worden in de takeoverfase nader geïnventariseerd.
400	KPI's	Bijlage 12 a / Algemeen: Kunt u aangeven op welke manier u omgaat met gevraagde KPI's die (in de huidige situatie nog niet gemeten worden en zonder excessief handmatig werk) in de praktijk niet te meten blijken zijn in de standaard management tools?	De Aanbestedende dienst onderkent dat niet alle KPI's in de huidige situatie noodzakelijkerwijs reeds volledig geautomatiseerd meetbaar zijn binnen de bestaande tooling of processen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze in de startfase beoordeelt op welke wijze de overeengekomen KPI's praktisch, reproduceerbaar en beheersbaar meetbaar worden gemaakt binnen de reguliere dienstverlening. Indien een KPI ondanks redelijke inspanningen in de praktijk niet doelmatig of disproportioneel meetbaar blijkt zonder excessieve handmatige inspanning, wordt verwacht dat de opdrachtnemer dit tijdig signaleert en via de governance- en verbetercyclus een onderbouwd voorstel doet voor aanpassing van de meetwijze, rapportagevorm of KPI-definitie, passend binnen de doelstelling van Bijlage 12a. Conform het antwoord op referentie 84 (Nvl 1) geldt dat indien partijen hierover geen overeenstemming bereiken, de bestaande KPI inclusief definitie ongewijzigd van kracht blijft. Uitgangspunt blijft dat de doelstellingen uit Bijlage 12a leidend zijn en dat KPI's ondersteunend zijn aan de sturing en beoordeling van de dienstverlening.
401	Rapportage	Bijlage 12 a / O1 P1,2,3,4: Op welke manier wordt op dit moment door de huidige leverancier het percentage eerste inhoudelijke reacties concreet gemeten en gerapporteerd? Mocht dit nog niet gemeten worden dan willen wij graag weten op welke manier Aanbestedendediens deze KPI ingevuld ziet.	De Aanbestedende dienst schrijft geen verplichte meetmethodiek voor de KPI "eerste inhoudelijke reactie" voor. De huidige wijze van meting en rapportage door de huidige leverancier is niet bepalend voor de toekomstige inrichting van de dienstverlening. De KPI ziet op het percentage meldingen waarbij binnen de overeengekomen normtijd een inhoudelijke reactie richting de melder plaatsvindt, conform de definities in Bijlage 12a. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze in de startfase een praktisch, reproduceerbaar en beheersbaar voorstel doet voor de meting en rapportage van deze KPI, passend binnen de overeengekomen dienstverlening.
402	Rapportage	Bijlage 12 a / T2 Regievoering op Meldingen: Op welke manier wordt op dit moment door de huidige leverancier deze KPI concreet gemeten en per kwartaal gerapporteerd? Mocht dit nog niet gemeten worden dan willen wij graag weten op welke manier Aanbestedendediens deze KPI ingevuld ziet.	De Aanbestedende dienst schrijft geen verplichte meetmethodiek voor de KPI "Regievoering op Meldingen" voor. De huidige wijze van meting en rapportage door de huidige leverancier is niet bepalend voor de toekomstige inrichting van de dienstverlening. Voor de inhoudelijke duiding van deze KPI verwijst de Aanbestedende dienst naar het antwoord op referentie 196 (Nvl 1). Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze in de startfase een praktisch en toetsbaar voorstel doet voor de meting en rapportage van deze KPI, passend binnen de governance- en rapportagestructuur van de dienstverlening.

403	Rapportage	Bijlage 12 a / T1 EoS/EoL: Op welke manier wordt op dit moment door de huidige leverancier deze KPI concreet gemeten en per kwartaal gerapporteerd? Mocht dit nog niet gemeten worden dan willen wij graag weten op welke manier Aanbestedendediens deze KPI ingevuld ziet.	De Aanbestedende dienst schrijft geen verplichte meetmethodiek voor de KPI "EoS/EoL" voor. De huidige wijze van meting en rapportage door de huidige leverancier is niet bepalend voor de toekomstige inrichting van de dienstverlening. De KPI ziet op het tijdig signaleren, beheersen en rapporteren van lifecycle-risico's binnen de in scope vallende ICT-dienstverlening. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze in de startfase een praktisch en reproduceerbaar voorstel doet voor de wijze van meting en rapportage, passend binnen de lifecycle- en governanceprocessen van de dienstverlening.
404	Huidige IAM-oplossing	Leidraad / Wat wordt er momenteel gebruikt als IAM-oplossing?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat momenteel gebruik wordt gemaakt van Microsoft Entra ID als primair identity-platform, in combinatie met een hybride koppeling met een bestaande on-premise Active Directory-omgeving. Voor de scopeafbakening tussen Entra ID en on-premise AD verwijst de Aanbestedende dienst naar het antwoord op referentie 271 (Nvl 1). Nadere informatie over de huidige inrichting is opgenomen in Bijlage 09.
405	Uitrol apparaten on-site	Nvl 1 / vraag 54: wordt de "uitrol" van de apparaten verzorgd door on-site "functioneel beheerders" of is dit een taak van de inschrijver?	De Aanbestedende dienst verwacht dat de opdrachtnemer gebruikmaakt van moderne deployment-methodieken binnen de bestaande Microsoft 365/Intune-omgeving, zodat ingebruikname van werkplekapparatuur door de eindgebruiker zelf kan plaatsvinden (zero-touch provisioning). De fysieke uitgifte op locatie wordt verzorgd door medewerkers van de deelnemers. Situaties waarin fysieke ondersteuning op locatie door de opdrachtnemer noodzakelijk is, worden in de startfase nader uitgewerkt en vastgelegd in D01 (DAP-Dienstverlening en servicevensters).
406	Logistiek endpoints	Nvl 1 / Vraag 54 : Is de logistieke afgifte van gebruiker endpoints een deel van de verwachte werkzaamheden van de inschrijver?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt dat de reguliere logistieke afgifte van werkplekapparatuur aan eindgebruikers geen structurele taak van de opdrachtnemer is. Uitgangspunt is dat de werkplekdienstverlening zodanig wordt ingericht dat ingebruikname door de eindgebruiker zelf kan plaatsvinden binnen de bestaande Microsoft 365/Intune-omgeving (zero-touch provisioning). De fysieke uitgifte en lokale distributie van apparatuur wordt verzorgd door medewerkers van de deelnemers. Eventuele aanvullende afspraken over fysieke ondersteuning of logistieke dienstverlening door de opdrachtnemer worden in de startfase nader uitgewerkt en vastgelegd in D01 (DAP-Dienstverlening en servicevensters).
407	ITSM-systeem	"§2.4.3 Blz 16 — ITSM-systeem en takeover / ""Het vergroten van de autonomie van Gebruikers door inzet van toegankelijke self-service faciliteiten, een actuele kennisbank en waar dit de ICT-dienstverlening aantoonbaar verbetert, geautomatiseerde standaardprocessen."" Nvl 1 (referentie 240) bevestigt dat Opdrachtnemer eigen ITSM/RMM/PAM-tooling mag inzetten, mits aan de overdraagbaarheidseisen wordt voldaan. Nvl 1 (referenties 305 en 3220) geeft aan dat de Aanbestedende dienst minimaal lees-/rapportagerechten in het ticketsysteem wenst. Aanvullend de volgende vraag: kan de Aanbestedende dienst bevestigen welk ITSM-systeem (leverancier en type, on-premise of SaaS) thans door de zittende leverancier wordt gebruikt, en bij wie de licenties zijn ondergebracht (Aanbestedende dienst of leverancier)? Dit is relevant voor de overdraagbaarheid van openstaande tickets, configuratie-items en historische ticketgegevens bij de takeover. Indien Opdrachtnemer een eigen ITSM-omgeving inzet: kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de kosten voor het migreren van openstaande tickets en CMDB-gegevens onderdeel zijn van de Takeover-component (regel 22 / Takeover-prijs in Bijlage 03)?"	De Aanbestedende dienst merkt op dat de in de vraag genoemde referenties 305 en 3220 niet overeenkomen met de bedoelde onderwerpen. De relevante referenties zijn 240 (eigen tooling) en 338 (lees- en rapportagerechten ticketsysteem). Het huidige ITSM-systeem is eigendom van de huidige leverancier en wordt door deze leverancier beheerd. De licenties zijn ondergebracht bij de huidige leverancier, niet bij de Aanbestedende dienst. Het ITSM-systeem maakt geen onderdeel uit van de over te dragen scope. Conform het antwoord op referentie 240 (Nvl 1) zet de opdrachtnemer eigen ITSM-tooling in. De migratie van openstaande tickets en relevante operationele gegevens die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening maakt onderdeel uit van de takeover-aanpak en de bijbehorende takeover-prijs in Bijlage 03.
408	On-site werkzaamheden	"§2.4.3 Blz 16 — Onsite werkzaamheden / ""Remote ondersteuning waar passend, aangevuld met on-site inzet waar noodzakelijk, met een aantoonbare en overdraagbare werkwijze."" Nvl 1 (referentie 307) bevestigt het remote-first uitgangspunt met on-site-inzet bij hardware-interventies, maar verstrekt geen frequenties of historisch gemiddelde. Voor een onderbouwde prijsstelling op de onsite-component verzoeken wij de Aanbestedende dienst te verstrekken: •a) een (indicatieve) bandbreedte of historisch gemiddelde van het aantal onsite-bezoeken per maand of per kwartaal door de huidige dienstverlener, uitgesplitst per locatie of locatiecluster (17 locaties); •b) een opsomming van de typen onsite-werkzaamheden die zij voorziet als binnen de scope van Opdrachtnemer vallend (bijv. hardwarevervanging, smart-hands, periodieke spreekuren, gebruikersondersteuning). Indien deze gegevens niet beschikbaar zijn: bevestigt de Aanbestedende dienst dat onsite-uren bij meer- of minder werk worden verrekend conform de variabele tarieven in Bijlage 03 en artikel 14.3 van de Overeenkomst?"	De Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op referentie 307 (Nvl 1) en verduidelijkt dat de dienstverlening uitgaat van een remote-first werkwijze, waarbij fysieke inzet op locatie uitsluitend plaatsvindt waar dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. De Aanbestedende dienst verstrekt geen historische gemiddelden of bandbreedtes van onsite-bezoeken van de huidige dienstverlener. Inschrijvers dienen uit te gaan van de uitgangspunten en omvang van de omgeving zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Binnen de reguliere dienstverlening kunnen incidentele onsite-werkzaamheden voorkomen voor zover deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en niet doelmatig remote uitvoerbaar zijn, zoals fysieke werkzaamheden aan netwerkapparatuur, vervanging of omwisseling van infrastructuurcomponenten of ondersteuning bij storingsherstel. De dienstverlening is echter nadrukkelijk niet gebaseerd op structurele onsite-aanwezigheid, periodieke spreekuren of een dedicated lokale beheerorganisatie. Artikel 14.3 van de Overeenkomst ziet op volumewijzigingen in de daarvoor expliciet benoemde prijsrelevante componenten (gebruikers, devices, locaties) en niet op aantallen onsite-bezoeken of onsite-uren. Onsite-inzet binnen de reguliere dienstverlening maakt onderdeel uit van de all-in beheervergoeding. Inschrijvers dienen dit te verdisconteren in hun prijsstelling. Structurele of aanvullende onsite-inzet buiten het remote-first uitgangspunt valt uitsluitend binnen de dienstverlening indien dit expliciet wordt overeengekomen conform de wijzigings- en projectsystematiek van de overeenkomst en Bijlage 13.

409	Antwoord 189	<p>In meerdere antwoorden in de Nota van Inlichtingen wordt verwezen naar verschillende aanbestedingsdocumenten, waarbij deze documenten onderling eveneens veel verwijzingen bevatten naar andere bijlagen, deliverables, governance-afspraken en scopebeschrijvingen.</p> <p>Daardoor ontstaat voor Inschrijvers op onderdelen onduidelijkheid over de feitelijke afbakening van de operationele dienstverlening, regieverantwoordelijkheid en aanvullende beheerinspanning.</p> <p>Kan Opdrachtgever daarom nader verduidelijken:</p> <p>welke werkzaamheden expliciet onderdeel zijn van de reguliere beheerdienstverlening; welke werkzaamheden uitsluitend onder regie/SPOC vallen; welke werkzaamheden als projectmatig of niet-standaard worden beschouwd; en welke documenten leidend zijn indien interpretatieverschillen ontstaan tussen PvE, leidraad, deliverables, DFA, architectuurkader en Nota van Inlichtingen?</p> <p>Wij verzoeken hierbij tevens om een meer geïntegreerde verduidelijking van de scope-afbakening, zodat Inschrijvers de uitvoerings- en beheerinspanning eenduidig kunnen interpreteren.</p>	<p>De Aanbestedende dienst verwijst naar de aanbestedingsdocumenten en de reeds verstrekte verduidelijkingen in de Nota's van Inlichtingen, waaronder de antwoorden op referenties 15, 16, 189, 204, 229, 270 (Nvl 1) en 380 (Nvl 2).</p> <p>Reguliere beheerdienstverlening (all-in): alle werkzaamheden die vallen binnen de overeengekomen scope conform Bijlage 09 (huidige omgeving), het PvE (Bijlage 11) en de kwalificatiegrenzen in Bijlage 13, waaronder standaard beheer, monitoring, incidentafhandeling, standaard LCM en de SWC.</p> <p>Regie/SPOC: operationele coördinatie, afstemming, opvolging en escalatie richting ketenpartners en derden buiten de technische beheerscope, conform ME-07 en D03 (zie referenties 124, 125 en 239, Nvl 1).</p> <p>Werkzaamheden met een projectmatig karakter, substantiële wijzigingsimpact of een omvang die buiten de reguliere beheerinspanning valt, worden behandeld conform de overeengekomen wijzigings-, project- en lifecycle-systematiek zoals beschreven in onder meer de leidraad, Bijlage 11 en Bijlage 13.</p> <p>Voor de rangorde van documenten verwijst de Aanbestedende dienst naar de bepalingen hierover in de aanbestedingsdocumenten en het antwoord op referentie 229 (Nvl 1). De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleren voor zover daarin eerdere stukken expliciet worden gewijzigd of verduidelijkt.</p>
410	Antwoord 6	<p>In het antwoord op vraag 6 geeft Opdrachtgever aan dat geen inzicht wordt verstrekt in welke onderdelen van de huidige omgeving reeds conform het Architectuurkader zijn ingericht.</p> <p>Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe Inschrijvers de omvang van eventuele noodzakelijke verbeter-, migratie- of beheerinspanningen ten aanzien van het Architectuurkader realistisch kunnen inschatten binnen de gevraagde dienstverlening?</p>	<p>De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 6 en 148 (Nvl 1) en 388 (Nvl 2). Het Architectuurkader (Bijlage 10) vormt een richtinggevend beheers- en toetsingskader voor de dienstverlening en niet een bevestiging dat de huidige omgeving reeds volledig conform dit kader is ingericht.</p> <p>Inschrijvers dienen uit te gaan van de informatie in de aanbestedingsdocumenten en van een as-is beheersituatie zoals beschreven in Bijlage 09. De aanbesteding veronderstelt geen generieke verplichting tot volledige herinrichting, migratie of normalisatie van de bestaande omgeving binnen de reguliere dienstverlening.</p> <p>Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gedurende de looptijd afwijkingen, risico's en verbeterkansen beheerst signaleert, vastlegt en – waar passend – via de reguliere governance-, wijzigings- en lifecycleprocessen adresseert conform het Architectuurkader en de overeengekomen scope.</p>
411	Antwoord 15	<p>In het antwoord op vraag 15 geeft Opdrachtgever aan dat voorzieningen van derden buiten het technisch beheer van Opdrachtnemer vallen, maar dat wel operationele regie en ketenafstemming wordt verwacht conform de SPOC-rol.</p> <p>Omdat de exacte verantwoordelijkheidsverdeling en betrokken leveranciers momenteel nog niet volledig inzichtelijk zijn, is het voor Inschrijvers lastig om de benodigde beheerinspanning volledig en eenduidig te prijzen. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom nader te verduidelijken welke werkzaamheden en leveranciers concreet onder de operationele regierol vallen.</p> <p>Indien gedurende de uitvoering blijkt dat bepaalde leveranciers of ketenafhankelijkheden substantieel meer regie-, coördinatie- of opvolgingsinspanning vragen dan op basis van de aanbestedingsstukken redelijkerwijs kon worden ingeschat, gaan wij ervan uit dat hierover in overleg aanvullende afspraken en eventuele aanvullende kosten gemaakt kunnen worden.</p>	<p>De Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op referenties 15, 16 en 270 (Nvl 1) en naar de beschrijving van het huidige landschap in Bijlage 09. Bijlage 09 bevat een overzicht van de belangrijke ketenpartijen en afhankelijkheden. Inschrijvers kunnen op basis hiervan de benodigde regie-inspanning inschatten.</p> <p>Onder operationele regie en ketenafstemming wordt verstaan: het coördineren, opvolgen en afstemmen van meldingen, wijzigingen en verstoringen waarbij afhankelijkheden bestaan tussen de in scope vallende ICT-dienstverlening en voorzieningen of leveranciers van derden. Dit betreft onder meer raakvlakken met netwerk-, identity-, werkplek-, print-, telefonie-, cloud- en gebouwgebonden voorzieningen voor zover deze de reguliere ICT-dienstverlening raken.</p> <p>De Aanbestedende dienst verstrekt geen limitatieve opsomming van alle betrokken leveranciers of ketenafhankelijkheden. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze conform de SPOC-rol regie voert op de samenwerking en opvolging binnen het redelijkerwijs uit de aanbestedingsstukken af te leiden landschap.</p> <p>De operationele regierol maakt onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en leidt niet zonder meer tot aanvullende vergoedingen. Voor zover sprake is van werkzaamheden die buiten de contractueel overeengekomen scope vallen, geldt de reguliere wijzigings- en projectsystematiek van de overeenkomst en Bijlage 13.</p>