

Algemene informatie

Aanbesteding: Managed Server Provider MSP (ICT)

Aanbestedende Dienst: Noord-Hollands Archief

Referentie: -

Toelichting:

In verband met een storing bij TenderNed is de Nota van Inlichtingen gisteren niet gepubliceerd. Onze excuses voor de vertraging

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1

Onderwerp:
TenderNed prijs

Vraag:

In het prijzenblad zijn meerdere prijscomponenten opgenomen, maar hieruit volgt geen eenduidige totale inschrijfprijs. TenderNed vereist echter het invullen van een bedrag als inschrijfprijs. Kunt u aangeven welk bedrag Inschrijver dient in te vullen in TenderNed? Indien er geen sprake is van één totale inschrijfprijs, verzoeken wij te bevestigen dat Inschrijver in TenderNed € 0,- mag invullen en dat het ingevulde prijzenblad (Excel én ondertekende PDF) leidend is voor de beoordeling.

Antwoord:

De totale inschrijfprijs die ook in TenderNed ingevuld dient te worden is de inschrijfprijs uit kolom I24 van het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Bijlage 1 - Concept Overeenkomst MSP ICT NHA - NVI opnemen in rangorde

Vraag:

In artikel 1.2 van de conceptovereenkomst is de rangorde van contractdocumenten vastgelegd, waarbij de Nota van Inlichtingen niet expliciet is opgenomen. Hoe staat u er tegenover om de Nota(s) van Inlichtingen aan deze rangorde toe te voegen en deze direct na de Raamovereenkomst te positioneren, zodat in de Nota van Inlichtingen vastgelegde verduidelijkingen en wijzigingen eenduidig en zonder interpretatieverschillen van toepassing zijn tijdens de uitvoering van de Overeenkomst?

Antwoord:

Oprachtgever gaat akkoord met uw verzoek. De Nota van Inlichtingen wordt toegevoegd aan de rangorde in de conceptovereenkomst en zal op plaats 2 in de rangorde gepositioneerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 5 - Programma van Eisen MSP ICT NHA - Eis 19

Vraag:

In het Programma van Eisen is opgenomen dat de MSP op verzoek of indien de situatie daarom vraagt dienstverlening op locatie te Haarlem levert (PvE, eis 19). In de aanbestedingsstukken is geen eis of wens opgenomen ten aanzien van de geografische vestigingsplaats van de inschrijver. Kunt u bevestigen dat de vestigingsplaats van de inschrijver als zodanig geen rol speelt in de beoordeling van de inschrijvingen? En indien on site aanwezigheid, aanrijtijd of fysieke beschikbaarheid relevant wordt geacht voor de uitvoering van de dienstverlening, kunt u dan aangeven:

1. of en waar dit expliciet als eis of beoordelingsaspect is opgenomen,
2. welke concrete responstijden of inzetbaarheid verwacht worden,
3. en hoe dit objectief wordt meegewogen binnen de gunningscriteria?

Antwoord:

Oprachtgever kan bevestigen dat de vestigingsplaats van de inschrijver geen rol speelt in de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.**Onderwerp:**

4

Beschrijvend Document - 8.2 Beoordeling

Vraag:

Kunt u aangeven hoe opdrachtgever omgaat met gelijke totaalscores na beoordeling van de gunningscriteria, inclusief eventuele doorslaggevende criteria en vervolgstappen bij aanhoudende gelijkheid?

Antwoord:

Bij een gelijke totaalscore na beoordeling van de gunningscriteria zal de score op het tweede gunningscriterium doorslaggevend zijn. Indien ook op dit criterium sprake blijft van een gelijke score, zal de opdrachtgever overgaan tot loting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend Document - 8.2 Beoordelingscommissie

Vraag:

Kunt u aangeven welke functies/rollen in de beoordelingscommissie vertegenwoordigd zijn bij de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria en presentatie, zodat inschrijvers hun uitwerking op het juiste niveau kunnen afstemmen?

Antwoord:

De beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van de afdeling IT & Innovatie. De commissieleden beschikken vanuit hun functie over relevante IT-kennis en beoordelen de inschrijvingen ieder vanuit hun eigen expertise en rol binnen de organisatie. Daarnaast zal bij de presentaties een externe medewerker van CISO aanwezig zijn. Deze persoon neemt uitsluitend deel als toehoorder en maakt geen onderdeel uit van de beoordelingscommissie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Beschrijvend Document - 5.2 Ondertekening

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de te ondertekenen documenten digitaal rechtsgeldig mogen worden ondertekend?

Antwoord:

Documenten dienen rechtsgeldig elektronisch te worden ondertekend conform de eisen uit de eIDAS-verordening. Hierbij geldt dat een gekwalificeerde elektronische handtekening (QES) gebruikt wordt.

Ondertekening door middel van gescande handtekeningen, afbeeldingen, of niet-verifieerbare digitale handtekeningen (bijv. in Word of standaard PDF zonder certificaat) wordt niet geaccepteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Beschrijvend Document - 2.3 1e lijns IT-support

Vraag:

In de Leidraad wordt aangegeven dat de interne ICT coördinator momenteel op basis van best effort 1e lijns IT support levert aan medewerkers. Tegelijkertijd valt binnen de scope van de opdracht expliciet de dienst Service Desk & Support. Kunt u verduidelijken hoe opdrachtgever de toekomstige verdeling van verantwoordelijkheden ziet tussen de interne ICT coördinator en de MSP ten aanzien van de helpdeskfunctie?

Antwoord:

De ICT-coördinator zal zich niet inhoudelijk bezig houden met 1e lijnssupport aan medewerkers, maar zich richten op de kwaliteit van de 1e lijns support en afspraken rondom SLA en DAP bewaken. Daarnaast heeft de Opdrachtgever een aantal andere IT leveranciers welke niet binnen de huidige scope van een MSP kunnen vallen. Daarnaast is de ICT-coördinator verantwoordelijk voor het beheren van toetsenborden/muizen/monitoren/telefonie en overige IT/AV voorzieningen. Tevens kan, waar mogelijk, de ICT-coördinator op sommige momenten een verlengstuk zijn van de MSP in geval van bredere changes en incidenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 5 - Progamma van Eisen MSP ICT NHA - Eis 38 Indexatie

Vraag:

In eis 38 is opgenomen dat indexering van de prijzen voor het eerst per 1 1 2030 kan plaatsvinden. Wij merken op dat inschrijvers in dat geval gehouden zijn het risico van kostenontwikkelingen tot 2030 volledig te verdisconteren in hun inschrijfprijs, hetgeen kan leiden tot hogere aanvangsprijzen dan strikt noodzakelijk. Kunt u aangeven of het mogelijk is de eerste indexering te vervroegen naar 1 1 2028 (conform CBS index en met behoud van het maximum van 3%), zodat de prijsstelling gedurende de looptijd beter kan meebewegen met de markt en onnodige kostenopslag vanaf de start van de Overeenkomst wordt voorkomen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de eerste indexeringsmogelijkheid per 1 januari 2028 met behoud van het maximum van 3%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Scopewijzigingen tijdens contract

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat substantiële scope uitbreidingen of beleidswijzigingen gedurende de looptijd worden behandeld als wijziging in de zin van GIBIT en niet automatisch

binnen de vaste prijs vallen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan bevestigen dat substantiële scope uitbreidingen of beleidswijzigingen gedurende de looptijd worden behandeld als wijziging in de zin van GIBIT 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
10

Onderwerp:

BIO normering

Vraag:

Het PvE verwijst naar BIO 2.0 of gelijkwaardig. Kan opdrachtgever toelichten welke maturity niveau's of concrete BIO controls minimaal verwacht worden binnen de scope van deze opdracht?

Antwoord:

De BIO 2.0 hanteert geen maturity niveaus meer. Opdrachtgever werkt risicogebaseerd en kent een lage risicobereidheid ten aanzien van verstoring van kritieke dienstverlening, schending van vertrouwelijke persoonsgegevens, reputatieschade en politieke verantwoording.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
11

Onderwerp:

24/7 verplichtingen

Vraag:

In het PvE worden zware security en continuïteitseisen gesteld. Kan opdrachtgever bevestigen welke onderdelen expliciet 24/7 beschikbaar moeten zijn en welke binnen reguliere kantoor tijden vallen, en dat dit aansluit bij de overeengekomen prijsstelling?

Antwoord:

De BIO 2.0 hanteert geen maturity niveaus meer. Opdrachtgever werkt risicogebaseerd en kent een lage risicobereidheid ten aanzien van verstoring van kritieke dienstverlening, schending van vertrouwelijke persoonsgegevens, reputatieschade en politieke verantwoording.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Audit en controlerechten

Vraag:

De GIBIT 2025 kent uitgebreide audit en controle mogelijkheden. Kan opdrachtgever bevestigen dat audits proportioneel worden ingezet, vooraf worden aangekondigd en niet leiden tot onevenredige operationele belasting voor opdrachtnemer?

Antwoord:

Opdrachtgever is op zoek naar een strategisch partner en heeft niet de intentie om buitenproportionele audits in te zetten. Indien situaties daartoe aanleiding geven, kan opdrachtgever, gelet op haar maatschappelijke taak en verantwoordelijkheid echter wel initiatief nemen tot nader onderzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Samenloop GIBIT en Verwerkersovereenkomst

Vraag:
In de Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat aansprakelijkheidsbeperkingen uit de Hoofdovereenkomst ook gelden voor de DPA. Kan opdrachtgever bevestigen dat de aansprakelijkheidsplafonds uit de GIBIT 2025 onverkort van toepassing zijn op alle verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst, inclusief AVG boetes en schadeclaims?

Antwoord:
Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 mei 2026

Percelen:
P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Geen afnameverplichting

Vraag:
Het Programma van Eisen vermeldt expliciet dat opdrachtgever geen afnameverplichting heeft. Kan opdrachtgever aangeven of er indicatieve volumes of bandbreedtes beschikbaar zijn (bijvoorbeeld aantal gebruikers, endpoints of tickets) die inschrijvers kunnen gebruiken voor een realistische prijsbepaling?

Antwoord:
De gegevens die op dit moment bekend zijn bij Opdrachtgever zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad en als indicatieve aantallen in het Prijzenblad opgenomen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijffronde:
Inschrijffronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Duur exitperiode

Vraag:

De exitperiode duurt "in beginsel maximaal drie maanden", waarbij de exacte duur door opdrachtgever wordt bepaald. Kan opdrachtgever bevestigen dat verlenging van de exitperiode uitsluitend in overleg en tegen vergoeding plaatsvindt, tenzij sprake is van aantoonbaar toerekenbaar tekortschieten van opdrachtnemer?

Antwoord:

Indien sprake is van een exit uit de MSP-omgeving heeft Opdrachtgever belang bij een zorgvuldige en tijdige overdracht en zal hieraan volledig meewerken. De MSP beschikt over alle benodigde data om de exit te kunnen uitvoeren. Indien na onderling overleg blijkt dat aanvullende tijd nodig is, zal worden bepaald of en onder welke voorwaarden (waaronder eventuele kosten) verlenging van de exitperiode plaatsvindt. Een voorafgaande vastlegging van kosten bij verlenging wordt niet gehonoreerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Exit-verplichtingen kosteloos

Vraag:

In het Programma van Eisen is opgenomen dat exit, overdracht en overbruggingsperiode door opdrachtnemer kosteloos dienen te worden uitgevoerd. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze kosteloze exit uitsluitend betrekking heeft op reguliere, voorzienbare werkzaamheden binnen redelijke omvang, en geen onbepaalde of structureel inzetbare dienstverlening betreft?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Overname personeel / inzet bestaande medewerkers

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt gesproken over mogelijke structurele inzet van reeds ingezette medewerkers. Kan opdrachtgever toelichten of er sprake is van een (verplichte) overname of doorinzet van bestaand personeel, en zo ja onder welke voorwaarden?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat er geen sprake is van een (verplichte) overname of doorinzet van bestaand personeel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Implementatietermijn

Vraag:

In de Conceptovereenkomst is opgenomen dat de implementatie uiterlijk twee maanden na ondertekening voltooid dient te zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze termijn indicatief is en dat vertraging als gevolg van afhankelijkheden van derden, beperkte beschikbaarheid van informatie of medewerking van opdrachtgever geen toerekenbare tekortkoming oplevert?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
19**Onderwerp:**

Karakter KPI's

Vraag:

De SLA bevat KPI's met meetmethodiek, normstelling en consequenties. Kan opdrachtgever bevestigen dat KPI's waar afhankelijkheden van derden of van de bestaande omgeving van opdrachtgever een rol spelen, worden ingericht als inspanningsverplichtingen en niet als resultaatverplichtingen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat in de SLA/DAP zal worden vastgelegd waar de MSP resultaatverantwoordelijk is en waar sprake is van een inspanningsverplichting ("best effort"). Dit wordt in onderling overleg met de MSP nader uitgewerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
20**Onderwerp:**

Aanscherping SLA na gunning

Vraag:

In het Programma van Eisen is opgenomen dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om na gunning nadere invulling en aanscherping van de SLA te verlangen. Kan opdrachtgever bevestigen dat een eventuele aanscherping van de SLA na gunning uitsluitend plaatsvindt binnen de grenzen van de overeengekomen scope en prijsafspraken, en niet leidt tot een verzwaarde resultaatverplichting zonder bijbehorende herijking?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
21**Onderwerp:**

Verantwoordelijkheid voor bestaand IT landschap

Vraag:

Het huidige IT landschap van opdrachtgever is niet nader beschreven in de aanbestedingsstukken. Kan opdrachtgever aangeven of er sprake is van bekende technische schuld, legacy omgevingen of afhankelijkheden van derden die relevant zijn voor de uitvoering van de MSP dienstverlening?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de in de aanbestedingsstukken opgenomen CMDB en netwerktekening, waarin het IT-landschap is beschreven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
22**Onderwerp:**

Afbakening "alle kosten inbegrepen"

Vraag:

In het Programma van Eisen is bepaald dat alle kosten, waaronder implementatie, transitie, integraties en overige inspanningen, zijn inbegrepen in de inschrijfprijs. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze bepaling uitgaat van bekende en beschreven scope op basis van de aanbestedingsdocumenten, en dat kosten die voortvloeien uit na gunning aan het licht komende, niet beschreven omgevingskenmerken of legacy problematiek buiten deze verplichting vallen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan bevestigen dat deze kosten betrekking hebben op de beschreven scope in de aanbestedingsleidraad. Indien na gunning niet-kenbare en niet-voorzienbare omstandigheden aan

het licht komen, treden partijen hierover in overleg. Eventuele gevolgen voor kosten en planning worden uitsluitend na voorafgaande afstemming en schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever vastgesteld, binnen de geldende contractuele en aanbestedingsrechtelijke kaders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Beschrijvend document par. 8.1, p. 35

Vraag:

Bij het Implementatieplan staat, anders dan bij de andere twee kwalitatieve criteria, geen maximaal aantal A4 aangegeven. Is dit bewust? Zo nee, vernemen wij graag hoeveel ruimte beschikbaar wordt gesteld voor de beschrijving en voor de planning.

Antwoord:

Voor het Implementatieplan geldt een maximum van 10 A4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Overeenkomst art. 7 / serverbeheer / lifecycle

Vraag:

Kunt u bevestigen dat serverbeheer onderdeel is van de basisdienstverlening, maar dat omvangrijke servermigraties, OS-upgrades en platformvervangingen als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk mogen worden aangeboden?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Prijzenblad / implementatievergoeding

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de in het prijzenblad of de aanbieding opgenomen implementatievergoeding uitsluitend ziet op de initiële overdracht en onboarding van de dienstverlening, en niet op omvangrijke migraties, platformupgrades, opschoningsacties of saneringswerkzaamheden?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Overeenkomst art. 4.2

Vraag:

Kunt u aangeven of opdrachtgever een gefaseerde aanpak accepteert waarbij binnen de eerste twee maanden de dienstverlening operationeel wordt overgenomen, waarna optimalisatie, modernisering en lifecycle-acties in een aansluitende fase plaatsvinden?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Overeenkomst / aansprakelijkheid / legacy

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de opdrachtnemer gedurende de implementatiefase niet aansprakelijk kan worden gehouden voor tekortkomingen die voortvloeien uit reeds bestaande end of life, end of support of anderszins verouderde componenten, voor zover deze nog niet zijn gemoderniseerd of vervangen?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Overeenkomst / bestaande risico's

Vraag:

Kunt u bevestigen dat, indien de bestaande omgeving bij aanvang van de implementatie aantoonbare technische achterstanden of beveiligingsrisico's bevat, de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer in de implementatiefase primair is beperkt tot identificatie, rapportage,

risicoduiding en voorstelvorming, tenzij afzonderlijk aanvullende opdrachten worden verstrekt?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Overeenkomst / transitie

Vraag:

Kunt u aangeven welke medewerking, beschikbaarheid en overdrachtsverplichtingen van de huidige leverancier en van de interne organisatie van NHA worden gegarandeerd gedurende de implementatiefase, zodat de haalbaarheid van de planning voor alle inschrijvers gelijk beoordeeld kan worden?

Antwoord:

De huidige MSP zal een exitplan opstellen en zal gedurende de implementatiefase beschikbaar zijn voor de Opdrachtnemer wanneer nodig en volledige medewerking verlenen aan de overdracht en implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Overeenkomst art. 4.2 / legacy

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de implementatiefase van twee maanden niet omvat het volledig wegwerken van bestaande technische achterstanden, legacy-problematiek en end of life / end of support situaties?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Overeenkomst art. 4.2 / acceptatie

Vraag:

Kunt u nader specificeren welke minimale resultaten en deliverables opdrachtgever verwacht aan het einde van de implementatiefase, zodat voor inschrijvers duidelijk is wanneer implementatie als voltooid wordt beschouwd en welke criteria gelden voor acceptatie?

Antwoord:

Onder verwijzing naar paragraaf 3.1 van het beschrijvend document voor de in te richten diensten, verwacht Opdrachtgever van inschrijvers op basis van paragraaf 8.1 een voorstel voor de acceptatieprocedure en bijbehorende acceptatiecriteria. Opdrachtgever verwacht dat per dienst aantoonbaar gemaakt kan worden dat transitie en eerste rapportage over de gevraagde diensten heeft plaatsgevonden en daarmee implementatie is voltooid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

Onderwerp:

| | |
|---------------|---|
| 32 | <p>Overeenkomst art. 7 / lifecycle</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat werkzaamheden gericht op lifecycle modernisering, migraties, vervanging van end of life componenten en structurele optimalisatie buiten de implementatiefase kunnen vallen en als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk mogen worden aangeboden?</p> <p>Antwoord: Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 12 mei 2026</p> <p>Percelen: P1 Managed Server Provider MSP (ICT)</p> |
| Ref.nr. 33 | <p>Onderwerp: Overeenkomst art. 4.2</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat de implementatiefase van twee maanden niet omvat volledige modernisering van de bestaande omgeving, waaronder platformvervanging, lifecycle-achterstanden en structurele technische sanering?</p> <p>Antwoord: Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 12 mei 2026</p> <p>Percelen: P1 Managed Server Provider MSP (ICT)</p> |
| Ref.nr. | <p>Onderwerp:</p> |

| | |
|----------------------|---|
| 34 | <p>PvE cybersecurity services / prijzenblad</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat zwaardere securitydiensten, zoals 24x7 SOC of MDR, als aanvullende dienstverlening mogen worden aangeboden indien deze niet expliciet in de basisdienstverlening zijn inbegrepen?</p> <p>Antwoord: Opdrachtgever bevestigt dat 24/7 SOC onderdeel is van het aanbod. MDR kan als aanvullende dienst separaat worden aangeboden.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 12 mei 2026</p> <p>Percelen: P1 Managed Server Provider MSP (ICT)</p> |
| Ref.nr. 35 | <p>Onderwerp: PvE cybersecurity services / securitymonitoring</p> <p>Vraag: Kunt u aangeven welk niveau van securitymonitoring binnen de basisdienstverlening wordt verwacht, en of dit ziet op basislogging en signalering, SIEM-functionaliteit, SOC-dienstverlening of volwaardige MDR-dienstverlening?</p> <p>Antwoord: Zie hiervoor het antwoord op vraag 81 & 82.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 12 mei 2026</p> <p>Percelen: P1 Managed Server Provider MSP (ICT)</p> |
| Ref.nr. | <p>Onderwerp:</p> |

36 Beschrijvend document / PvE / budget

Vraag:

Kunt u aangeven of de geraamde contractwaarde mede is gebaseerd op volledige uitvoering van 1e, 2e en 3e lijn, serverbeheer, netwerkbeheer, Microsoft 365 beheer en cybersecuritymonitoring door de opdrachtnemer?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

37

Onderwerp:

PvE dienstverlening / organisatiecontext

Vraag:

Kunt u aangeven of van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze alle 1e, 2e en 3e lijns ondersteuning volledig uitvoert, dan wel dat de ICT-coördinator van NHA een deel van de 1e lijns ondersteuning, intake of coördinatie blijft verzorgen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de volledige 1e-, 2e- en 3e-lijns ondersteuning uitvoert. Zie ook vraag 7 voor verdere toelichting. Exacte invulling zal in samenwerking met Opdrachtnemer vorm krijgen t.b.v. efficiëntie en kostenbeheersing

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
38

Onderwerp:
PvE dienstverlening / organisatiecontext

Vraag:

Kunt u verduidelijken hoe de taakverdeling is voorzien tussen de interne ICT-coördinator van NHA en de servicedesk van opdrachtnemer, in het bijzonder ten aanzien van 1e lijns gebruikersondersteuning, intake van meldingen en gebruikerscommunicatie?

Antwoord:

De operationele eerstelijns ondersteuning wordt uitgevoerd door de servicedesk van de Opdrachtnemer. Intake, registratie en communicatie van meldingen verlopen via het ticketsysteem van de Opdrachtnemer. De interne ICT-coördinator van Opdrachtgever fungeert als verlengstuk op locatie door het signaleren en coördineren van meldingen en wijzigingen en het bewaken van de tijdige en juiste opvolging daarvan. De ICT-coördinator is in beginsel niet inhoudelijk betrokken bij de eerstelijns gebruikersondersteuning, tenzij sprake is van een incident. Daarnaast ziet de ICT-coördinator toe op de kwaliteit van de dienstverlening en de afstemming tussen gebruikers, de MSP en overige IT-leveranciers

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Prijzenblad, Overeenkomst art. 4.2, PvE implementatie

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke activiteiten exact onder de in het prijzenblad genoemde implementatiekosten vallen en welke als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk mogen worden beschouwd, zodat duidelijk is of dit uitsluitend ziet op initiële overdracht en onboarding of ook op inventarisatie, documentatieherstel, validatie, security-inrichting, lifecycle-analyse en technische verbeteracties?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Prijzenblad, Overeenkomst art. 4.2, PvE implementatie

Vraag:

Klopt het dat in het prijzenblad voor implementatie een maximumbedrag van €15.000 geldt? Indien dit juist is, verzoeken wij u toe te lichten hoe opdrachtgever dit bedrag ziet in relatie tot de omvang en complexiteit van de gevraagde dienstverlening, waaronder overdracht van een hybride omgeving, afstemming met de huidige leverancier, inrichting van ITSM-processen, onboarding van de dienstverlening en operationeel gereedmaken binnen twee maanden.

Antwoord:

Ja, het genoemde maximumbedrag van € 15.000,- voor implementatie is van toepassing. Opdrachtgever geeft daarbij aan dat sprake is van een relatief beperkte en overzichtelijke IT-omgeving met een kleine gebruikersomvang, werkend op basis van bewezen technologie en standaard IT-securityomgevingen. De ervaring van Opdrachtgever met eerdere MSP-transities vormt mede de basis voor de verhouding tussen het implementatiebudget en de omvang en complexiteit van de dienstverlening. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij in het implementatieplan aantonen ervaring te hebben met onboarding en inrichting van organisaties van vergelijkbare omvang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Kunt u specificeren of onder het aantal servers in het prijzenblad wordt verstaan fysieke hosts, virtuele machines of een combinatie hiervan, zodat inschrijvers op gelijke uitgangspunten kunnen offren?

Antwoord:

Met "servers" worden alle servers bedoeld zoals opgenomen in de CMDB.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
42**Onderwerp:**

Prijzenblad / CMDB

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de in het prijzenblad opgenomen aantallen volledig en representatief zijn voor de huidige situatie, en dat materiële afwijkingen hiervan aanleiding kunnen zijn tot aanpassing van de vaste vergoeding?

Antwoord:

In de CMDB zijn alle componenten opgenomen. De aantallen in het Prijzenblad vormen een volledige weergave hiervan. Indien zich materiële afwijkingen voordoen, kunnen deze aanleiding geven tot aanpassing van de vaste vergoeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
43**Onderwerp:**

Prijzenblad / CMDB

Vraag:

Kunt u aangeven welke aantallen fysieke en virtuele servers leidend zijn voor het prijzenblad, en hoe deze zich verhouden tot de in de CMDB opgenomen servers en hosts?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de CMDB, waarin alle relevante componenten, waaronder fysieke en virtuele servers en hosts, zijn opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Overeenkomst art. 10.4

Vraag:

Kunt u aangeven per welke ingangsdatum een eventuele herijking van de vaste maandelijkse vergoeding plaatsvindt nadat de 10 procentdrempel is overschreden?

Antwoord:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden in overleg over een passende oplossing indien de 10%-drempel wordt overschreden. Dit overleg vindt plaats binnen drie maanden nadat de overschrijding is vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Overeenkomst art. 10.4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de systematiek voor bijstelling van volumes zowel geldt voor opwaartse als neerwaartse bijstelling van aantallen en daarmee voor opwaartse én neerwaartse herijking van de vergoeding?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat de systematiek voor bijstelling van volumes zowel van toepassing is bij een opwaartse als bij een neerwaartse wijziging van aantallen. In beide gevallen treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om te komen tot een passende oplossing voor de geconstateerde volumewijzigingen, zoals opgenomen in het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Overeenkomst art. 10.4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat structurele groei in aantallen die leidt tot aantoonbaar hogere beheerinspanning aanleiding kan zijn tot aanpassing van de vaste maandelijkse vergoeding?

Antwoord:

Opdrachtgever kan dit bevestigen. Hierbij geldt dat structurele wijzigingen in aantallen, zoals opgenomen in het Prijzenblad en die een afwijking van meer dan 10% betreffen, in onderling overleg kunnen worden doorvertaald naar een aanpassing van de vergoeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Overeenkomst art. 10.4

Vraag:

Kunt u aangeven welke tel-eenheden of volume-indicatoren leidend zijn voor eventuele herijking

van de vaste maandelijkse vergoeding, bijvoorbeeld users, endpoints, servers, tickets, alerts of andere objectieve drivers?

Antwoord:

De in het Prijzenblad opgenomen aantallen zijn leidend voor eventuele herijking van de vaste maandelijkse vergoeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Overeenkomst art. 10.4

Vraag:

Kunt u aangeven of de in artikel 10.4 genoemde 10 procentgrens wordt beoordeeld op het niveau van de totale maandelijkse vergoeding, dan wel per afzonderlijke volumecomponent of kostencategorie?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat de in artikel 10.4 genoemde 10%-grens wordt beoordeeld op het niveau van de afzonderlijke volumecomponenten of kostencategorieën.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Overeenkomst art. 10.4

Vraag:

Kunt u verduidelijken op welke wijze toekomstige groei of krimp in aantallen, zoals medewerkers, laptops, werkplekken, servers, netwerkcomponenten en licenties, financieel wordt verwerkt gedurende de looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat groei of krimp in aantallen gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg zal worden beoordeeld. Indien hier aanleiding toe is, kan dit leiden tot een evenredige aanpassing van de financiële vergoeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
50

Onderwerp:

PvE / ITSM / rapportage

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de ITSM-tool zodanig moet worden ingericht dat voor opdrachtgever inzichtelijk is welke werkzaamheden vallen onder de vaste dienstverlening en welke als aanvullende dienstverlening of meerwerk worden beschouwd?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat de ITSM-tool zodanig dient te worden ingericht dat alle werkzaamheden, zowel binnen als buiten de vaste dienstverlening, via het systeem inzichtelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Overeenkomst art. 12.4

Vraag:

Kunt u aangeven welke autorisatieflow opdrachtgever verwacht voor changes, releases en meerwerk, inclusief de rol van ICT-coördinator, manager I&I en eventuele andere stakeholders binnen de besluitvorming?

Antwoord:

In het DAP wordt het proces van autorisatie van werkzaamheden, waaronder changes, releases en meerwerk, nader uitgewerkt en vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
52

Onderwerp:

SLA / DAP

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de DAP na gunning gezamenlijk wordt uitgewerkt op basis van de door opdrachtnemer aangeboden SLA en ITSM-werkwijze, en dat operationele detaillering dus niet volledig vooraf in de inschrijving hoeft te zijn uitgewerkt?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

Onderwerp:

53

PvE / ITSM

Vraag:

Kunt u specificeren welke processen minimaal in de ITSM-inrichting moeten worden opgenomen, naast incidentmanagement, problem management en changemanagement, bijvoorbeeld request fulfilment, major incident, assetmanagement, knowledge management of servicerapportage?

Antwoord:

Naast minimaal alle types incidents en changes wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verdere invulling gegeven aan de inrichting van aanvullende ITSM-processen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

54

Onderwerp:

PvE / governance / rol ICT-coördinator

Vraag:

Kunt u aangeven of opdrachtgever verwacht dat eindgebruikers direct gebruikmaken van het ITSM-portaal van opdrachtnemer, of dat de ICT-coördinator van NHA fungeert als primair loket of filterfunctie voor meldingen en verzoeken?

Antwoord:

Alle medewerkers kunnen gebruikmaken van het ITSM-portaal van de Opdrachtnemer voor minor incidents en reguliere helpdeskvragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
55

Onderwerp:
PvE / ITSM

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de opdrachtnemer een eigen ITSM-tooling mag inzetten voor registratie en afhandeling van calls, incidenten, changes en verzoeken, mits wordt voldaan aan de functionele en rapportage-eisen van opdrachtgever?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Overeenkomst art. 4.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de implementatiefase primair ziet op overdracht, inrichting van de dienstverlening en operationele stabilisatie, en niet op volledige modernisering, sanering of vervanging van de bestaande omgeving binnen de termijn van twee maanden?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Publicatie / Beschrijvend document / marktconsultatie

Vraag:
Kunt u aangeven of de geraamde contractwaarde uitsluitend ziet op beheer en ondersteuning in de run-fase, of tevens op het wegwerken van bestaande technische achterstanden, lifecycle risico's en andere vormen van modernisering?

Antwoord:
De geraamde contractwaarde ziet uitsluitend op beheer en ondersteuning in de run-fase. Werkzaamheden zoals het wegwerken van bestaande technische achterstanden, lifecycle-risico's en overige vormen van modernisering vallen hier niet onder.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
12 mei 2026

Percelen:
P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
58

Onderwerp:
CMDB / legacy

Vraag:
Hoe verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer omgaat met bestaande componenten die aantoonbaar buiten support zijn, indien vervanging of migratie niet direct door opdrachtgever wordt goedgekeurd? Wij verzoeken u te bevestigen dat in dat geval ten minste een risicoacceptatie- of besluitvormingsmechanisme wordt gehanteerd.

Antwoord:
In dergelijke gevallen verwacht Opdrachtgever een adviesrol van Opdrachtnemer. Indien componenten end-of-life zijn en niet (meer) door Opdrachtnemer worden ondersteund, kan support op basis van "best effort" worden geleverd, waarbij Opdrachtgever het bijbehorende risico accepteert.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Overeenkomst art. 7

Vraag:

Kunt u bevestigen dat lifecycle modernisering, waaronder server OS upgrades, hardwarevervanging, platformmigraties en grote infrastructuurwijzigingen, als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk mogen worden aangeboden?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat OS-upgrades onder de reguliere dienstverlening vallen. Overige werkzaamheden mogen als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk worden aangeboden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
60

Onderwerp:

CMDB / Overeenkomst / PvE

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het oplossen van end of life en end of support situaties, waaronder vervanging van hardware en migratie van verouderde serverbesturingssystemen, niet zonder meer onderdeel uitmaakt van de vaste maandelijkse dienstverlening?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

61

Onderwerp:

SLA / governance

Vraag:

Kunt u toelichten op welke wijze de prestaties van de opdrachtnemer worden gemeten, gerapporteerd en geëvalueerd, waaronder frequentie, overlegstructuur, escalatiemechanismen en eventuele consequenties bij afwijkingen?

Antwoord:

De prestaties van de Opdrachtnemer worden gemeten aan de hand van de naleving van de SLA, het opstellen en naleven van een werkbaar DAP, de medewerkerstevredenheid, de samenwerking met de ICT-coördinator, strategisch en optimalisatieadvies en klantgerichtheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

62

Onderwerp:

SLA gunningscriterium, PVE SLA

Vraag:

Kunt u aangeven welke KPI's en service levels voor opdrachtgever als het meest kritisch worden beschouwd, zodat inschrijvers hun SLA hierop gericht en passend kunnen inrichten?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geen weging toegekend aan de in het Programma van Eisen opgenomen KPI's en gaat hierbij uit van de expertise van de Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

63

Onderwerp:

CMDB / PvE / consultancy

Vraag:

Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze proactief vervangings- en investeringsvoorstellen opstelt en tevens de uitvoering daarvan verzorgt, en zo ja, valt die uitvoering binnen de basisdienstverlening of onder aanvullende dienstverlening?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze proactief vervangings- en investeringsvoorstellen opstelt, alsmede de uitvoering daarvan verzorgt (exclusief aanschaf). De uitvoering valt niet onder de basisdienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

64

Onderwerp:

CMDB EOL/EOS componenten

Vraag:

Kunt u aangeven wat de verwachting van opdrachtgever is ten aanzien van beheer van end of life en/of end of support componenten, waaronder netwerkcomponenten, storage en serverbesturingssystemen?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een strategisch advies uitbrengt gericht op een optimale en efficiënte vervanging. Indien daartoe wordt besloten, kan dit worden gevolgd door de uitvoering van de vervanging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

65

Onderwerp:

PvE / Overeenkomst

Vraag:

Kunt u aangeven welke onderdelen van de infrastructuur expliciet binnen scope vallen en welke als projectmatig, optioneel of meerwerk worden beschouwd, zodat inschrijvers een reële en vergelijkbare aanbidding kunnen doen?

Antwoord:

De fysieke bekabeling (stroom, glas en koper) valt niet binnen de scope. Opdrachtnemer dient wel in staat te zijn en te beschikken over de benodigde apparatuur om glas- en koperverbindingen te kunnen controleren. Alle componenten die zijn opgenomen in de CMDB vallen binnen de scope van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Overeenkomst art. 7

Vraag:

Kunt u bevestigen dat vervanging, uitbreiding en/of vernieuwing van hardware via separate offertes als aanvullende dienstverlening mag worden aangeboden, ook indien die vervanging voortvloeit uit technische noodzaak, EOL/EOS of supportverloop?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Overeenkomst art. 7

Vraag:

Kunt u aangeven of het beheer van bestaande hardware, waaronder servers, storage en netwerkcomponenten, integraal onderdeel is van de vaste dienstverlening, en zo ja, in welke mate en met welke beperkingen?

Antwoord:

Alle componenten die zijn opgenomen in de CMDDB vallen onder de vaste dienstverlening, met uitzondering van apparatuur die end-of-life is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Overeenkomst art. 7, PVE beheer IT-infrastructuur

Vraag:

Kunt u aangeven of lifecycle management, waaronder upgrades, migraties en vervanging van platformcomponenten, onderdeel is van de vaste dienstverlening, dan wel als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk moet worden beschouwd?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat alle patches en (software)upgrades onderdeel uitmaken van de standaard dienstverlening. Migraties en vervanging van platformcomponenten vallen onder projectmatig meerwerk, met uitzondering van migraties die eventueel in het kader van de implementatie van de dienstverlening van opdrachtnemer moeten plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

69

Onderwerp:

CMDB VMware / serverlandschap

Vraag:

Kunt u aangeven wat de actuele supportstatus is van de VMware-omgeving en aanverwante componenten, waaronder vCenter, ESXi-hosts en eventuele gerelateerde licenties of supportcontracten?

Antwoord:

Oprachtgever verwijst naar de CMDB (pagina 14) voor de actuele informatie over de VMware-omgeving en aanverwante componenten. De omgeving is supported onder een vSphere-licentie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

70

Onderwerp:

PvE applicatiebeheer / consultancy

Vraag:

Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze actief voorstellen doet voor rationalisatie, standaardisatie en opschoning van het applicatielandschap, en valt de uitvoering van dergelijke voorstellen binnen de basisdienstverlening of onder aanvullende dienstverlening?

Antwoord:

Oprachtgever verwacht dat Opdrachtnemer, in de rol van strategisch partner, actief voorstellen doet voor rationalisatie, standaardisatie en opschoning van het applicatielandschap en zijn kennis

hierover deelt met Opdrachtgever.

De uitvoering van dergelijke voorstellen valt, indien het om omvangrijke werkzaamheden gaat, buiten de scope van de basisdienstverlening. Strategisch advies hierover dient wel te worden gedeeld tijdens het reguliere overleg met Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
71

Onderwerp:

CMDB

Vraag:

Hoe dient de opdrachtnemer om te gaan met applicaties waarvoor geen actieve leverancier, supportrelatie, actuele documentatie of eenduidige functionele eigenaar beschikbaar is? Kunt u aangeven of dit binnen scope valt of als verhoogd risico / meerwerk beschouwd wordt?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat dit niet binnen de scope van de dienstverlening valt. Indien Opdrachtnemer beschikt over relevante ervaring kan support op basis van "best effort" worden geleverd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
72

Onderwerp:

PvE applicatiebeheer

Vraag:

Kunt u aangeven of functioneel beheer van applicaties onderdeel is van de scope van deze

opdracht, en zo ja, voor welke applicaties en in welke mate?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat functioneel beheer onderdeel is van de scope voor , waaronder Office, Teams en SharePoint.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
73

Onderwerp:

CMDB, PvE applicatiebeheer

Vraag:

Kunt u specificeren welke applicaties binnen de scope van technisch beheer door de opdrachtnemer vallen en voor welke applicaties uitsluitend een regierol, coördinatierol of escalatierol richting derde leveranciers wordt verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de CMDB, waarin alle applicaties en bijbehorende componenten zijn opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
74

Onderwerp:

Overeenkomst art. 4, PvE implementatie, marktpraktijk

Vraag:

Kunt u aangeven welke rol en mate van medewerking van de huidige leverancier(s) wordt verwacht gedurende de implementatie- en overdrachtsfase, inclusief beschikbaarheid voor kennisoverdracht, documentatie, administratieve overdracht en technische samenwerking?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht inhoudelijke en procesmatige maximale medewerking van de huidige leverancier(s) gedurende de implementatie- en overdrachtsfase. Het door de huidige leverancier op te stellen exitplan vormt de basis voor de overdracht en technische samenwerking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Overeenkomst art. 4.2

Vraag:

Kunt u bevestigen of een gefaseerde implementatie is toegestaan, waarbij binnen de eerste fase overdracht, onboarding en operationele stabilisatie plaatsvinden en optimalisatie, lifecycle-werkzaamheden en modernisering in een aansluitende fase worden uitgevoerd?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Overeenkomst art. 4.2

Vraag:

Kunt u nader specificeren wat opdrachtgever exact verstaat onder een “voltooide implementatie” binnen de termijn van twee maanden na ondertekening van de overeenkomst? Wij verzoeken u aan te geven welke deliverables en acceptatiecriteria daarbij minimaal gelden.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
77

Onderwerp:

PvE cybersecurity services, prijzenblad

Vraag:

Kunt u aangeven of aanvullende Microsoft- of andere securitylicenties die nodig zijn voor SIEM-, SOC- of MDR-dienstverlening binnen de vaste scope en prijs van de opdrachtnemer moeten worden opgenomen, dan wel separaat mogen worden aangeboden?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat de benodigde Microsoft- en overige securitylicenties via een inkooporganisatie door Opdrachtgever worden aangeschaft en derhalve buiten de scope van de MSP-dienstverlening vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
78

Onderwerp:

PvE cybersecurity services, Microsoft 365 / cloudbeheer

Vraag:

Kunt u bevestigen of eventueel vereiste SIEM-, SOC- of MDR-dienstverlening door opdrachtgever wordt geacht te worden geleverd op basis van Microsoft securityfunctionaliteiten, en zo ja, welke licentie-uitgangspunten en functionele aannames daarbij leidend zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat SIEM- en SOC-dienstverlening wordt verwacht op basis van Microsoft securityfunctionaliteiten. MDR kan separaat worden aangeboden. Op dit moment hanteert Opdrachtgever een A3-licentieniveau, met de intentie om te migreren naar A5, inclusief Defender for Endpoint P2. In het DAP worden de afspraken vastgelegd ten aanzien van de functionele aannames binnen het proces en de relatie met MDR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst art. 5

Vraag:

Kunt u aangeven of van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze security-incidenten actief triageert, beoordeelt en escaleert, en zo ja, of daaronder mede wordt verstaan het geven van containment-advies en/of het uitvoeren of coördineren van responseactiviteiten?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat security-incidenten actief worden getrieerd, beoordeeld en geëscaleerd als onderdeel van de SOC incident response en coördinatie op basis van playbooks. In het DAP worden nadere afspraken vastgelegd ten aanzien van het incidentmanagementproces en de relatie met MDR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst art. 5, PvE cybersecurity services

Vraag:

Welke minimale functionele en operationele eisen stelt u aan de gevraagde securitymonitoring, waaronder monitoringvenster, detectie- en responstijden, use cases, logretentie, rapportagefrequentie, escalatieproces en verantwoordelijkheidsverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht een baseline niveau van 24/7 SOC-dienstverlening voor logmanagement en monitoring door de MSP.

In het DAP worden nadere afspraken vastgelegd met betrekking tot detectie en analyse, waaronder detectieregels en correlatie, contextuele verrijking (zoals threat intelligence en assetinformatie) en inhoudelijke incidentanalyse.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
81

Onderwerp:

PvE cybersecurity services

Vraag:

Indien securitymonitoring onderdeel uitmaakt van de scope, kunt u specificeren welk dienstverleningsniveau opdrachtgever verwacht, bijvoorbeeld uitsluitend logverzameling en signalering, SIEM met use cases, SOC tijdens kantooruren, 24x7 SOC of volledige MDR-dienstverlening inclusief triage, analyse en opvolging?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat securitymonitoring onderdeel uitmaakt van de scope en dat de dienstverlening dient te worden ingericht als een SIEM-oplossing in combinatie met een 24/7 SOC-dienst. Dit omvat onder meer continue monitoring, logverzameling, signalering, correlatie en triage van beveiligingsincidenten, alsmede initiële analyse, escalatie en opvolging conform de overeengekomen procedures en serviceniveaus.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
82**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst art. 4.1, art. 5, PvE cybersecurity services

Vraag:

Kunt u expliciet bevestigen of van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een SIEM en/of SOC-dienst levert en beheert als onderdeel van de basisdienstverlening, gelet op de beveiligings- en incidentverplichtingen uit de stukken?

Antwoord:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat een SIEM- en/of SOC-dienst onderdeel uitmaakt van de basisdienstverlening, conform de beveiligings- en incidentverplichtingen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
83**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst art. 4.7

Vraag:

Kunt u aangeven of ondersteuning bij DPIA's en voorafgaande raadpleging onderdeel uitmaakt van de vaste dienstverlening, dan wel als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk dient te worden aangeboden en geprijsd?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat de DPIA in het kader van de overgang naar de nieuwe opdrachtnemer onderdeel uitmaakt van het transitietraject. Eventuele aanvullende DPIA's als gevolg van significante wijzigingen binnen de organisatie,

dienstverlening of compliancepositie van opdrachtgever of Opdrachtnemer kunnen separaat worden afgestemd en geprijsd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst art. 4.7

Vraag:

Kunt u verduidelijken in welke gevallen en met welke frequentie van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze ondersteuning biedt bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en /of voorafgaande raadpleging? Wij verzoeken u daarbij aan te geven of dit ziet op incidentele ondersteuning op verzoek van opdrachtgever, dan wel op een structurele verantwoordelijkheid binnen de dienstverlening.

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat de DPIA in het kader van de overgang naar de nieuwe opdrachtnemer onderdeel uitmaakt van het transitietraject. Eventuele aanvullende DPIA's zullen slechts incidenteel zijn als gevolg van significante wijzigingen binnen de organisatie, dienstverlening of compliancepositie van opdrachtgever of opdrachtnemer kunnen separaat worden afgestemd en geprijsd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

13 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

85

Onderwerp:

GIBIT, 5.6

Vraag:

Leverancier ziet de tekst graag gewijzigd in: Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie en na volledige betaling door Opdrachtgever. Bent u bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Aangezien deze raamovereenkomst alleen diensten betreft, is hier geen sprake van eigendomsoverdracht. Opdrachtgever gaat hier dan ook niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
86

Onderwerp:

GIBIT, 5.6

Vraag:

Vendoren leveren vaak onder eigendomsvoorbehoud. Bent u bereid de laatste zin te verwijderen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
87

Onderwerp:

GIBIT 11.8 / PvE, 38

Vraag:

"In de GIBIT 2025 is voorzien in jaarlijkse indexatie op basis van CBS index dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100) voor groep J6202. In de aanbestedingsstukken is daarentegen opgenomen dat gedurende de initiële contractperiode geen indexatie plaatsvindt en dat indexatie daarna is gemaximeerd. Gelet op de huidige economische omstandigheden vragen wij of is overwogen, dan wel of u bereid bent te heroverwegen, om vanaf aanvang van de overeenkomst aan te sluiten bij de indexatiesystematiek van de GIBIT 2025, gebaseerd op een bovengenoemde CBS#index en kunt u daarbij uw overwegingen toelichten?"

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord van vraag 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
88

Onderwerp:

GIBIT 17.2

Vraag:

Leverancier acht het redelijk dat hij in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

Onderwerp:

89

GIBIT 17.3

Vraag:

Het is inschrijver niet toegestaan om aansprakelijkheid voor indirecte schade te aanvaarden. Inschrijver stelt voor de volgende zinsnede toe te voegen: 'De aansprakelijkheid van Partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie.' Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw verzoek en verwijst voor de toelichting van artikel 17 naar het openbare document 'GIBIT 2025 toelichting per artikel', te vinden op de website van de VNG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

90

Onderwerp:

GIBIT 17.5

Vraag:

Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 17.3 en 17.4 vallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw verzoek. Er is namelijk geen sprake van onbeperkte aansprakelijkheid, er wordt oog gehouden voor de Gids Proportionaliteit. Opdrachtgever verwijst voor de toelichting van artikel 17 naar het openbare document 'GIBIT 2025 toelichting per artikel', te vinden op de website van de VNG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
91

Onderwerp:

GIBIT 17.6

Vraag:

Hoewel Leverancier bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat leverancier betreft niet akkoord. Leverancier stelt voor de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 17.3 en 17.4 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 89.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
92

Onderwerp:

GIBIT 18.1

Vraag:

Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. De verzekeringen zijn echter gebaseerd op de vragen/tekstvoorstellen, zoals geformuleerd bij artikel 17.2 t/m 17.5. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet akkoord gaan met bovenstaande tekstvoorstellen en kan derhalve ook niet instemmen met dit verzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

93

Onderwerp:

GIBIT 18.2

Vraag:

Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Leverancier zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee kunnen volstaan. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Inschrijver mag een certificaat verstrekken t.b.v. de verzekering, mits men zich houdt aan artikel 18.2 van de GIBIT 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

94

Onderwerp:

GIBIT 20.2

Vraag:

Leverancier ziet graag aan dit artikel toegevoegd dat onder overmacht in ieder geval wordt verstaan pandemie, overheidsmaatregelen, grondstoffentekort, transportproblemen, overmacht aan de zijde van toeleveranciers, terrorisme, oorlog, oproer, natuurrampen en andere onvoorziene omstandigheden. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord en wilt u erop wijzen dat pandemie reeds is opgenomen in dit artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

95

Onderwerp:

GIBIT 21.10

Vraag:

Leverancier acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Artikel 21.10 stelt dat opdrachtgever gerechtigd is om de overeenkomst te ontbinden, maar dit stelt niet vast dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

96

Onderwerp:

GIBIT 27.10

Vraag:

Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet toe bereid en verwijst voor de toelichting van artikel 27 naar het openbare document 'GIBIT 2025 toelichting per artikel', te vinden op de website van de VNG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

97

Onderwerp:

GIBIT 27.11

Vraag:

Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten.

Antwoord:

Opdrachtgever houdt vast aan de termijn van 12 maanden zoals gegeven in de GIBIT, maar zal er uiteraard naar streven om leverancier zo spoedig mogelijk in te lichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

98

Onderwerp:

GIBIT 27.11

Vraag:

Leverancier is van mening dat de situaties onder v) en vi) geen enkel effect behoeven te hebben op de uitvoering van de opdracht/dienst. Bent u bereid deze te verwijderen?

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet toe bereid. Opdrachtgever is van mening dat de genoemde onderwerpen wel degelijk effect kunnen hebben op de uitvoering van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

99

Onderwerp:

GIBIT 27.12

Vraag:

Leverancier acht de laatste zin niet redelijk aangezien het hier kennelijk ook kan gaan om 'medeschuld'. In dat geval is het redelijk dat er naar rato van ieders schuld financieel wordt afgerekend. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet toe bereid en verwijst voor de toelichting van artikel 27 naar het openbare document 'GIBIT 2025 toelichting per artikel', te vinden op de website van de VNG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, PvE, Contract, GIBIT

Vraag:

"In de Conceptovereenkomst is een rangorde van documenten opgenomen (artikel 1.2), terwijl artikel 2.5 van de GIBIT 2025 eveneens een rangorde bevat. Daarnaast bevatten het Programma van Eisen (eisen 50 t/m 56) en de Conceptovereenkomst nadere exit#verplichtingen die op onderdelen afwijken van artikel 29 van de GIBIT 2025.

Kunt u toelichten hoe deze exit#bepalingen zich, mede gelet op de rangorde van documenten, tot elkaar verhouden en of bij beëindiging van de overeenkomst ruimte bestaat voor maatwerkafspraken over de verdeling van exit#gerelateerde kosten, afhankelijk van aard, omvang

en omstandigheden van de exit, conform de uitgangspunten van de GIBIT 2025?"

Antwoord:

De rangorde uit de conceptovereenkomst wordt aangehouden. Hier wordt vanuit de GIBIT 2025 de volgende documenten toegevoegd: i) De licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Derdenprogrammatuur, voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft, en mits is voldaan aan de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 3.5, en ii) De European Union Public Licence (EURL), voor zover het de Open Source-programmatuur betreft. Deze twee documenten prevaleren boven de overeenkomst in de rangorde. Het Programma van Eisen is leidend met betrekking tot het exit-plan en artikel 29 GIBIT 2025 vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

12 mei 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)