

Algemene informatie

Aanbesteding: Managed Server Provider MSP (ICT)
Aanbestedende Dienst: Noord-Hollands Archief
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. 101
Onderwerp: GIBIT - Artikel 27.2

Vraag:

Artikel 27.2 GIBIT 2025 hanteert voor overeenkomsten voor onbepaalde tijd een opzegtermijn van drie (3) maanden voor Opdrachtgever tegenover achttien (18) maanden voor Opdrachtnemer. Aanvullend bieden artikel 27.4 en 27.5 uitsluitend Opdrachtgever eenzijdige uitwegregelingen bij ingrijpende externe omstandigheden; voor Opdrachtnemer ontbreekt een vergelijkbare voorziening, ook bij een 3 + 2x 1 jaar contract waarbinnen zich ook aan zijde Opdrachtnemer fundamentele wijzigingen kunnen voordoen (technologisch, wet- en regelgeving, of aantoonbaar structureel verlieslatend). Wij verzoeken u te bevestigen dat u bereid bent: a) de opzegtermijn voor Opdrachtnemer onder 27.2 te verkorten tot zes (6) maanden óf reciprook te maken op drie (3) maanden; en b) artikel 27.4/27.5 reciprook te maken zodat ook Opdrachtnemer met twaalf (12) maanden kan opzeggen bij ingrijpende, niet-toerekenbare omstandigheden, onder toepassing van de afrekensystematiek van 27.6 ten gunste van Opdrachtgever. Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoeken wij te bevestigen dat Partijen in dergelijke gevallen in goed overleg treden over een redelijke aanpassing of beëindiging, conform de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid. Hoe staat u hier tegenover?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is niet bereid deze wijzigingen door te voeren. Aanbestedende Dienst kan echter wel bevestigen dat in dergelijke gevallen partijen altijd in overleg kunnen treden over een redelijke aanpassing of beëindiging met in acht neming van redelijkheid en billijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr. 102
Onderwerp: GIBIT - Artikel 17.5 (vervolgvraag NVI 1 #90)

Vraag:

In het antwoord op vraag 90 bevestigt opdrachtgever dat geen sprake is van onbeperkte aansprakelijkheid en dat de Gids Proportionaliteit wordt gehanteerd. De uitzonderingen onder artikel 17.5 (waaronder inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en schending van geheimhouding) zijn echter in de markt voor MSP-dienstverlening niet onbeperkt verzekeraar; gangbare bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen kennen voor deze gronden een per-aanspraak-limiet van €2.500.000 tot €5.000.000.

Om te voorkomen dat de proportionaliteitstoets pas in een geschil achteraf plaatsvindt en om inschrijvers in staat te stellen marktconform te calculeren, verzoeken wij u te bevestigen dat voor de uitzonderingsgronden onder artikel 17.5 sub i (IE-inbreuk) en sub vi (schending geheimhouding) de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt begrensd tot het bedrag dat onder een marktconforme aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd, met een minimum van €2.500.000 per aanspraak. Kunt u dit bevestigen? Voor opzet/bewuste roekeloosheid en personenschade blijft de aansprakelijkheid onverkort gelden conform artikel 17.5. Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoeken wij u expliciet te bevestigen welke verzekeringsdekking opdrachtgever voor deze uitzonderingsgronden van inschrijvers verwacht, zodat inschrijvers de verkrijgbaarheid en marktconformiteit ervan vooraf kunnen toetsen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin Leverancier een slechte beveiliging heeft en de Opdrachtgever daardoor een datalek ondervindt: de Opdrachtgever kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de Leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Beschrijvend Document - Beoordeling

Vraag:

Het beoordelingskader hanteert "aantoonbare meerwaarde in de professionaliseringsslag van het NHA" als onderscheid tussen Goed en Uitstekend. Kan opdrachtgever de doelstellingen of context van deze professionaliseringsslag concretiseren, bijvoorbeeld in termen van beoogde verbeteringen, ambities of inhoudelijke speerpunten waarop het NHA gericht is in de komende contractperiode?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bedoelt hier dat de meerwaarde wordt bepaald door de mate waarin de inschrijving bijdraagt aan het realiseren van de strategische doelen van het NHA (zie vanaf pagina 9 Beschrijvend document).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Concept Overeenkomst - art. 8 marktconformiteittoets

Vraag:

Concept Overeenkomst art. 8 voorziet in een marktconformiteittoets met een 5%-grens op aanvullende dienstverlening. Het Prijzenblad bevat vaste maximumtarieven voor aanvullende dienstverlening. Bevestigt u dat de marktconformiteittoets niet leidt tot een lagere prijs dan de in de inschrijving aangeboden tarieven, tenzij Opdrachtnemer hier zelf mee instemt?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Bijlage 3 CMDB leveranciersdemarcatie applicaties

Vraag:

Voor Mais-Flexis (productie- en testomgeving) is in de CMDB aangegeven dat beheer door de leverancier (De Ree) plaatsvindt. Bevestigt u dat de MSP uitsluitend verantwoordelijk is voor 2e- en

3e-lijns OS- en infrastructuurbeheer, koppelingen en monitoring, en niet voor applicatief en functioneel beheer van deze applicaties? Geldt dezelfde demarcatie voor Preservica, Oracle Database, Apache Tomcat (MaisFlexis), Exact Online en Exclaimer Cloud?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Bijlage 3 CMDB - scope hardware-vervanging

Vraag:

Een aantal configuratie-items in de CMDB heeft een verlopen of binnen de contracttermijn verlopende garantie-, support- of licentiestatus (onder meer ESX-hosts, SAN's, diverse switches en routers, en wireless access points). Valt vervanging of verlenging van deze configuratie-items onder de scope van de MSP-dienstverlening en de inschrijfprijs, of betreft dit separate investeringen door Noord-Hollands Archief buiten de inschrijfprijs?

Antwoord:

Dit betreft separate investeringen, buiten de inschrijfprijs

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Concept Overeenkomststart. 9.1 versus Nota van Inlichtingen ref 100

Vraag:

Concept Overeenkomst art. 9.1 verwijst naar het exit-plan zoals bedoeld in artikel 29 GIBIT 2025, terwijl Nvl ref 100 aangeeft dat GIBIT art. 29 vervalt en het Programma van Eisen leidend is voor de exit-verplichtingen. Welke bepaling prevaleert? Wij verzoeken u de Concept Overeenkomst hierop aan te passen.

Antwoord:

De Nvl prevaleert boven de opgestelde documenten. De concept Overeenkomst zal bij het sluiten van de overeenkomst aangepast worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Programma van Eisen eisen 18.4 en 24-25 / gunningscriterium G3

Vraag:

De PvE-eisen 18.4 (cybersecurity services) en 24-25 (BIO 2.0 risk-based) — wordt voor de scoring op gunningscriterium G3 SLA verwacht dat de inschrijver óók de risicogebaseerde maatregelen set uit BIO 2.0 expliciet aan KPI's koppelt, of geldt dit als invulling op operationeel niveau (DAP)?

Antwoord:

Dit betreft invulling op operationeel niveau

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Concept Overeenkomst - art. 10.4 / herijking volumes

Vraag:

Bevestigt u dat de 10%-drempel voor herijking van de vaste maandelijkse vergoeding cumulatief over één contractjaar wordt vastgesteld per kostencategorie, en niet per maand of per kwartaal?

Antwoord:

Ja, dit wordt vastgesteld per regel zoals benoemd in het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Implementatie- en transitiefase

Vraag:

Beschikt Noord-Hollands Archief over een actueel kennis- en documentatieoverdracht-pakket van de huidige beheerder (runbooks, configuraties, incidentenhistorie, change-historie en wachtwoordkluis), of dient de winnende inschrijver dit zelf via reverse engineering op te bouwen binnen de transitieperiode?

Antwoord:

Ja de huidige MSP zal zorgdragen via het Restansitieplan dat alle documentatie beschikbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
111

Onderwerp:

Concept overeenkomst - art. 4.2

Vraag:

Concept Overeenkomst art. 4.2 stelt dat de Implementatie uiterlijk twee maanden na ondertekening van de Overeenkomst voltooid moet zijn. Tegelijk is in de planning de start van de dienstverlening op 1 oktober 2026 voorzien. Bevestigt u dat deze twee termijnen samenvallen, of geldt voor onderdelen (zoals de migratie van Microsoft A3 naar A5 of overdracht van beheerderscredentials) een afwijkende doorlooptijd?

Antwoord:

De start van de dienstverlening is een door het NHA gewenste datum, gebaseerd op maximaal 2 maanden na ondertekening Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
112

Onderwerp:

Concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage 10) en Beschrijvend Document - art. 4.5

Vraag:

Verwerkersovereenkomst art. 4.5 voorziet in een algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, mits opgenomen in tabel 3 van Bijlage 1. Geldt eenzelfde regime — algemene toestemming bij opgave in de inschrijving — voor onderaannemers die niet-AVG-onderdelen van de hoofddienstverlening verzorgen (bijvoorbeeld 24/7-monitoring of gespecialiseerde 3e-lijns expertise), waarbij Opdrachtnemer volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid behoudt?

Antwoord:

Ja, daarvoor geldt hetzelfde regime voor zover Inschrijver geen beroep doet op deze onderaannemer(s) voor het voldoen aan (een) geschiktheids(e)n.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Ref.nr.
113

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Onderwerp:

Beschrijvend document - Gunningscriterium 3: Service Level Agreement (pag 39)

Vraag:

Beoordeelt de beoordelingscommissie bij de scoring op G3 SLA de door inschrijver aangeboden KPI-normwaarden zelf op kwaliteit, of weegt de commissie uitsluitend de wijze van borging, rapportage en sturing op de in PvE-eis 49 genoemde KPI-categorieën?

Antwoord:

De beoordeling van Gunningscriterium 3 vindt plaats op basis van het SLA als geheel, conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen beoordelingscriteria en de gestelde eisen in het PvE. De voorgestelde KPI's, inclusief normwaarden, worden daarbij in samenhang met de mate waarin deze relevant, toepasbaar en meetbaar zijn voor de dienstverlening aan NHA beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
114

Onderwerp:

Beschrijvend document - Gunningscriterium 2: Scenarioanalyse inclusief presentatie (pag 37)

Vraag:

Beoordeelt de beoordelingscommissie bij Scenario 2 de diverse deelvragen afzonderlijk op de scoringschaal van Uitstekend tot Onvoldoende, waarbij de ene vraag zwaarder weegt dan de ander, of wordt één gewogen totaalscore voor het gehele gunningscriterium toegekend? Indien er onderscheid wordt gemaakt in weging tussen de verschillende schalen, kunt u inzichtelijk maken wat de weging is?

Antwoord:

Er wordt één totaalscore voor het gehele gunningscriterium toegekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Ref.nr.
115

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Onderwerp:

Bijlage 4 - Word versie

Vraag:

Bijlage 4 - Kerncompetentieformulier is als PDF gedeeld. Kunt u ook een WORD versie delen zodat deze door inschrijver gebruikt kan worden voor het verwerken van de kerncompetenties?

Antwoord:

Ja, dit is mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
116

Onderwerp:

24/7 verplichtingen

Vraag:

Aanvullende vraag NVI 1 #11 – geen antwoord gegeven op de vraag (zelfde antwoord als op vraag #10). Kunt u de vraag alsnog beantwoorden? 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 kantoortijden vallen, en dat dit aansluit bij de overeengekomen prijsstelling?

Antwoord:

Ten aanzien van de beschikbaarheid geldt dat de MER-omgeving en alle servers 24/7 beschikbaar dienen te zijn, buiten de vooraf afgesproken downtime momenten voor geplande changes. Voor endpoints en de Office365-omgeving gelden de reguliere kantoortijden als uitgangspunt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
117**Onderwerp:**

Volwassenheid huidige organisatie

Vraag:

Kunt u aangeven in welke mate processen zoals incident-, change- en assetmanagement momenteel zijn ingericht en gedocumenteerd?

Antwoord:

NHA heeft aangegeven zich in een professionaliseringgroei te bevinden. Inrichting is gedaan en documentatie beschikbaar maar NHA heeft behoefte aan professionalisering en borging hiervan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
118**Onderwerp:**

Governance

Vraag:

Kunt u toelichten hoe besluitvorming plaatsvindt rondom changes, verbeteringen en investeringen (bijvoorbeeld doorlooptijden en betrokken stakeholders)?

Antwoord:

De besluitvorming vindt plaats op basis van aangegeven NHA of n.a.v. een verbeteringsvoorstel van de MSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
119**Onderwerp:**

Afhankelijkheid huidige leverancier

Vraag:

Kunt u bevestigen in hoeverre de huidige leverancier contractueel verplicht is volledige medewerking te verlenen aan de overdracht, inclusief documentatie, kennisdeling en toegang tot systemen?

Antwoord:

De huidige MSP dient volgens contract een volledig Retransitieplan op te leveren en mee te werken aan een overgang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
120**Onderwerp:**

Implementatiebudget

Vraag:

Gezien de gevraagde overdracht, inrichting van ITSM-processen, security-inrichting en onboarding van een volledige MSP-dienstverlening, kunt u toelichten hoe het maximale implementatiebudget van €15.000 zich verhoudt tot de gevraagde scope?

Antwoord:

Het maximale implementatiebudget van € 15.000 is gebaseerd op een 'as is' transitie van de bestaande dienstverlening. De implementatie omvat geen verbeter- of verandertrajecten. Eventuele optimalisaties van processen, ITSM of security kunnen na implementatie als aanvullende dienstverlening worden aangeboden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Consequenties KPI's

Vraag:

Kunt u aangeven welke consequenties verbonden zijn aan het niet behalen van KPI's, en of dit uitsluitend leidt tot verbeterplannen of ook tot financiële of contractuele gevolgen?

Antwoord:

Afhankelijk van de impact en constateerbare laakbaarheid worden financiële en/of contractuele gevolgen niet uitgesloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

122

Onderwerp:

SLA & Performance

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt benadrukt dat continuïteit van de dienstverlening kritiek is, terwijl geen expliciete downtime-eisen zijn opgenomen. Kunt u toelichten welke beschikbaarheidsniveaus en hersteltijden als uitgangspunt gelden voor kritische systemen?

Antwoord:

99,8% op werkdagen tussen 08.30 en 17.00
99,0% voor andere dagen en tijden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Prijs criterium

Vraag:

Kunt u toelichten in hoeverre het prijs criterium nog onderscheidend is wanneer maximale tarieven zijn voorgeschreven, en hoe dit past binnen het gunningscriterium van economisch meest voordelige inschrijving?

Antwoord:

De maximale tarieven vormen een bovengrens. Inschrijvers kunnen lagere tarieven aanbieden, waardoor het prijs criterium onderscheidend blijft en onderdeel uitmaakt van de EMVI-beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

124

Onderwerp:

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Hoe ver reikt de verplichting tot proactief adviseren zonder dat dit onbegrensde consultancy wordt?

Antwoord:

Zoals in de aanbestedingsleidraad staat is NHA op zoek naar een strategisch partner. Pro actief adviseren is hiervan een onderdeel. Het zien als een verplichting is een verkeerd uitgangspunt. NHA verwacht niet dat een MSP 'onbegrenste consultancy' zal leveren maar constructief advies. NHA heeft één ICT coordinator en geen uitgebreide IT afdeling. Vandaag dat NHA, zoals in leidraad is aangegeven, een strategisch partner wenst. Overlegfrequentie is ca 1 tot 2 x per jaar

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
125**Onderwerp:**

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Welke onderdelen van securitymonitoring mogen als aanvullende dienstverlening worden aangeboden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 165.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
126**Onderwerp:**

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Welke aannames hanteert NHA over de bestaande technische schuld en legacy, en wat valt daar wel en niet onder?

Antwoord:

NHA hanteert geen vooraf gedefinieerde aannames ten aanzien van technische schuld of legacy. Uitgangspunt is een 'as is' overgang van de huidige omgeving. Eventuele technische schuld of verbeterpunten vallen buiten de implementatie en kunnen na implementatie separaat worden opgepakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
127**Onderwerp:**

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Kunnen de aantallen in het prijzenblad als bindende basis worden gezien voor herijking bij groei of krimp?

Antwoord:

Ja, de aantallen in het prijzenblad kunnen als uitgangspunt dienen bij een eventuele herijking. Het betreft echter indicatieve aantallen waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
128**Onderwerp:**

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Hoe ziet de samenloop eruit tussen SLA, DAP, GIBIT en de Nota van Inlichtingen in geval van conflict?

Antwoord:

De Nota van Inlichtingen prevaleert boven de overige aanbestedingsstukken. Het SLA en het DAP maken geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en zijn daarom niet opgenomen in de rangorde. Het SLA wordt als onderdeel van de inschrijving ingediend en het DAP wordt na (voorlopige) gunning opgesteld. Beide documenten dienen in overeenstemming te zijn met de

aanbestedingsstukken, de Nota van Inlichtingen en de overeenkomst en kunnen daarvan niet afwijken. Het SLA en het DAP worden onderdeel van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
129

Onderwerp:

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Welke escalatietijden gelden voor high/critical alerts?

Antwoord:

call-response; 1 uur. Call-to-fix; 4 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
130

Onderwerp:

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Welke rapportages verwacht NHA van het SOC en op welke frequentie?

Antwoord:

De minimale kwartaal SOC-rapportages betreffen Logging, Monitoring en Detectie, Alerting, Bedreiging Detectie, Incident analyse en Response.

% systemen/applicaties aangesloten op SIEM
Overzicht kritische systemen zonder logging
Completeness (% missende events / velden)
Timestamp afwijkingen
Parsing errors / normalisatie issues
Volume trends en logs per bron per dag/week
Afwijkingen (plotselinge drop/spike)
Compliance rapport logging mbt Detectie coverage
MITRE ATT&CK coverage mapping
Dekking per risicogebied (NHA-risico's)
Rule effectiveness rapport met false positive ratio per rule
Endpoint & Network visibility met % assets actief gemonitord
Alert volume & trends per zwaarte (hoog/midden/laag)
MTTD (Mean Time To Detect)
MTTA (Mean Time To Acknowledge)
Aantal incidenten per zwaarte
MTTR (Mean Time To Respond/Resolve)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

131

Onderwerp:

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Hoe wordt de exitperiode praktisch ingericht en welke uren zijn kosteloos versus verrekenbaar?

Antwoord:

Het Retransitieplan wordt aangeleverd samen met alle overig gewenste documentatie tbv een vloeiende overgang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Ref.nr.
132

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Onderwerp:

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Hoe wordt volumegroei of volumekrimp financieel verwerkt, inclusief de 10%-grens per component?

Antwoord:

Dit wordt inclusief de 10%-grens per component verwerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
133

Onderwerp:

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Hoe ziet de acceptatie van implementatie eruit en wanneer is de implementatie formeel klaar?

Antwoord:

De implementatie is formeel klaar als de omgeving 'as is' overgenomen is en DAP door beide partijen geaccordeerd is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
134

Onderwerp:
24x7 SOC dienstverlening

Vraag:
Welke tools levert de opdrachtgever, en welke tooling moet de opdrachtnemer zelf meebrengen?

Antwoord:
Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zelf voorziet in tooling.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
4 jun 2026

Percelen:
P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
135

Onderwerp:
24x7 SOC dienstverlening

Vraag:
Wat is de exacte invulling van de SOC-dienst: detectie, triage, analyse, escalatie, response, rapportage?

Antwoord:
De Opdrachtnemer kan inschrijven op de minimale SOC activiteiten die vallen onder Logging (Toezien op correcte log aanlevering, dekking en datakwaliteit), Monitoring en Detectie(Netwerk en Endpoints op basis van regels/policies, bedreigingen en de bedrijfsrisico's van het NHA), Alerting(op basis van 24/7 monitoring, classificatie en prioriteiten van meldingen), Bedreiging Detectie (verdachte activiteiten en periodiek hunts), Incident analyse en Response(Onderzoek van Incidenten,. Containment Acties en Coördinatie en verbetering van response), Advies en Optimalisatie(op basis van operationele ervaringen of noodzaak voor tuning voordetectie kwaliteit). Voor Rapportages zie 130

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
136

Onderwerp:

24x7 SOC dienstverlening

Vraag:

Welke onderdelen zijn 24/7 vereist en welke alleen tijdens kantooruren?

Antwoord:

Onderdelen van de SOC activiteiten die onder 24/7 dienstverlening vallen zijn minimaal Logging (Toezien op correcte log aanlevering, dekking en datakwaliteit), Monitoring en Detectie (Netwerk en Endpoints op basis van regels/policies, bedreigingen en de bedrijfsrisico's van het NHA), Alerting (op basis van 24/7 monitoring, classificatie en prioriteiten van meldingen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
137

Onderwerp:

Prijzenblad - Uurtarieven

Vraag:

De in het Prijzenblad opgenomen maximale uurtarieven staan naar het oordeel van Inschrijver niet in verhouding tot het kwalificatieniveau dat van het in te zetten personeel wordt verwacht. Opdrachtgever vereist onder meer BIO 2.0- en NIS2-conforme dienstverlening, 24/7 SOC/SIEM als basisdienst, gevraagd en ongevraagd strategisch advies, en professionals die beschikken over een VOG en aantoonbare technische, juridische én beleidsmatige expertise.

De huidige tariefmaxima maken het voor MSP-organisaties die structureel investeren in gecertificeerd personeel, security-expertise en compliancewaarborgen nagenoeg onmogelijk om een marktconforme en tegelijkertijd kwalitatief verantwoorde inschrijving te doen. Het gevolg is dat de aanbesteding feitelijk alleen toegankelijk wordt voor partijen die werken met een volumege driven model of met (buitenlandse) detachingsconstructies, hetgeen op gespannen voet staat met de door Opdrachtgever uitgesproken wens tot partnerschap, professionaliteit en continuïteit.

Is Opdrachtgever bereid de maximale uurtarieven in het Prijzenblad naar boven bij te stellen tot een niveau dat marktconform is voor de gevraagde kwalificaties, zodat een eerlijke mededinging wordt gewaarborgd en de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de volledige looptijd geborgd kan worden?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende Dienst stelt de maximale uurtarieven niet bij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Verzoek tot uitstel

Vraag:

Inschrijver constateert dat op meerdere essentiële onderdelen van de aanbesteding nog verduidelijking nodig is (o.a. scope-afbakening, SLA-verwachtingen en prijsstructuur), die direct van invloed is op de inhoudelijke en financiële uitwerking van de inschrijving. Hierdoor is het op dit moment nog niet mogelijk om een zorgvuldige afweging te maken of deze uitvraag passend is bij de organisatie van Inschrijver en om de inschrijving inhoudelijk op te starten. Is Opdrachtgever bereid de inschrijftermijn met één week te verlengen, zodat Inschrijvers voldoende tijd hebben om op basis van de Nota van Inlichtingen een weloverwogen keuze te maken en een passende inschrijving voor te bereiden?

Antwoord:

Nee, Aanbestedende Dienst verlengt de inschrijftermijn niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad wordt voor de inschrijfprijs een minimale prijs van €390.000 en een maximale prijs van €450.000 opgenomen.

Kunt u bevestigen of:

inschrijvingen onder €390.000 respectievelijk boven €450.000 ongeldig worden verklaard; en of de beoordeling van prijs volledig plaatsvindt op basis van de in hoofdstuk 8 opgenomen lineaire beoordelingsformule binnen deze bandbreedte?

Antwoord:

Ja. De minimale prijs van € 390.000 en de maximale prijs van € 450.000 betreffen de toegestane bandbreedte voor de inschrijfprijs. Inschrijvingen met een inschrijfprijs lager dan € 390.000 of hoger dan € 450.000 voldoen niet aan de gestelde voorwaarden en worden terzijde gelegd.

De beoordeling van het prijs criterium vindt vervolgens plaats op basis van de in hoofdstuk 8 opgenomen beoordelingsmethodiek voor inschrijvingen binnen deze bandbreedte."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Afbakening SIEM/SOC dienstverlening /. Nvl vraag 81/82 – pag. 43-44 /

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen is bevestigd dat een SIEM-oplossing in combinatie met een 24/7 SOC-dienst onderdeel uitmaakt van de basisdienstverlening, inclusief monitoring, correlatie, triage, initiële analyse, escalatie en opvolging van securityincidenten.

Om inschrijvers in staat te stellen een reële en onderling vergelijkbare aanbieding op te stellen, verzoeken wij opdrachtgever nader te specificeren:

- welke databronnen minimaal onderdeel dienen uit te maken van de SIEM/SOC-dienstverlening;
- welke functionele use cases en detecties minimaal verwacht worden;
- welke uitgangspunten gelden ten aanzien van logretentie, monitoringvensters en eventvolumes;
- en welke werkzaamheden opdrachtgever verstaat onder "opvolging" van securityincidenten.

Daarnaast verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat werkzaamheden zoals:

- advanced threat hunting;
- digitale forensics;
- malware eradication;
- uitgebreide incident response;
- tenant hardening;
- structurele SIEM tuning;

- en MDR-functionaliiteit

geen onderdeel vormen van de basisdienstverlening, tenzij hierover separate afspraken worden gemaakt.

Antwoord:

Voor de dekking van de Databronnen, verwijzen we naar de CMDB. Functionele use cases en detecties zijn in ontwikkeling en niet als zodanig beschikbaar. De Opdrachtnemer kan inschrijven op de minimale SOC activiteiten die vallen onder Logging(Toezien op correcte logaanlevering, dekking en datakwaliteit), Monitoring en Detectie(Netwerk en Endpoints op basis van regels /polities, bedreigingen en de bedrijfsrisico's van het NHA), Alerting(op basis van 24/7 monitoring, classificatie en prioriteiten van meldingen), Bedreiging Detectie(verdachte activiteiten en periodiek hunts), Security incidenten analyse en Response (Onderzoek van Incidenten,. Containment Acties en Coördinatie en verbetering van response), Advies en Optimalisatie(op basis van operationele ervaringen of noodzaak voor tuning voortdetectie kwaliteit).

Het NHA bevestigt dat advanced threat hunting, digitale forensics, malware eradication, tenant hardening, structurele SIEM tuning en MDR-functionaliiteit niet onder de basis dienstverlening vallen.

Incident Response valt in de standaard dienstverlening, maar zal in de DAB met de Opdrachtnemer nader worden uitgewerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

**Ref.nr.
141**

Onderwerp:

Afbakening Microsoft security licensing / Nvl vraag 77/78 – pag. 41-42

Vraag:

Opdrachtgever heeft bevestigd dat Microsoft securitylicenties door opdrachtgever zelf worden aangeschaft.

Wij verzoeken opdrachtgever te bevestigen dat:

- opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor functionaliiteitsbeperkingen die voortvloeien uit het door opdrachtgever gekozen Microsoft-licentieniveau;
- en dat aanvullende functionaliiteiten of beveiligingsmogelijkheden die afhankelijk zijn van additionele Microsoft-licenties buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen totdat deze licenties beschikbaar zijn gesteld.

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Governance en wijzigingsbeheer securitydiensten / Nvl vraag 51/80 – pag. 27-28 en 43

Vraag:

Wij verzoeken opdrachtgever nader toe te lichten op welke wijze wijzigingen binnen de securitydienstverlening worden geautoriseerd en beheerd, waaronder:

- onboarding van nieuwe databronnen;
- uitbreiding van detectieregels;
- wijzigingen in logging;
- wijzigingen in monitoringbeleid;
- en wijzigingen in security use cases.

Daarnaast verzoeken wij te bevestigen dat substantiële uitbreidingen van de SIEM/SOC-dienstverlening, waaronder uitbreiding van databronnen, use cases of monitoringomvang, kunnen leiden tot aanpassing van de dienstverlening en bijbehorende vergoeding.

Antwoord:

De nadere invulling van processen rondom wijzigingen binnen de securitydienstverlening wordt vastgelegd in het DAP. Eventuele verbeteracties of uitbreidingen kunnen, indien van toepassing, als afzonderlijk project buiten de standaard dienstverlening worden aangeboden. De omvang van de overeengekomen dienstverlening wordt gedurende de contractperiode niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Afbakening verantwoordelijkheid bij bestaande technische risico's / Nvl vraag 58 – pag. 31

Vraag:

Opdrachtgever heeft bevestigd dat binnen de bestaande omgeving sprake kan zijn van componenten die end-of-life of end-of-support zijn en dat support in dergelijke gevallen op basis van best effort kan plaatsvinden.

Wij verzoeken opdrachtgever te bevestigen dat opdrachtnemer niet resultaatverantwoordelijk kan worden gehouden voor:

- beschikbaarheids- of performanceproblemen;
- beveiligingsincidenten;
- incompatibiliteiten;
- of tekortkomingen

die direct verband houden met door opdrachtgever gecontinueerde end-of-life/end-of-support componenten waarvoor vervanging of modernisering nog niet is uitgevoerd.

Antwoord:

Voor componenten welke end off support/end of life zijn, geldt support obv 'best effort'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Afbakening exitverplichtingen / Nvl vraag 100 – pag. 53-54

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen is bevestigd dat het Programma van Eisen leidend is ten aanzien van exitverplichtingen en dat artikel 29 van de GIBIT 2025 vervalt.

Om onduidelijkheid gedurende de uitvoering van de overeenkomst te voorkomen, verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat:

- de kosteloze exitondersteuning uitsluitend ziet op redelijke en voorzienbare overdrachtswerkzaamheden;
- geen sprake is van onbeperkte of structurele voortzetting van dienstverlening;
- en aanvullende werkzaamheden, waaronder projectmatige migratieondersteuning, uitgebreide kennisoverdracht, parallelle dienstverlening, transformatieactiviteiten of verlengde ondersteuning, separaat worden afgestemd en vergoed.

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Verantwoordelijkheden binnen securityincidentmanagement / Nvl vraag 79/81 – pag. 42-43

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen is bevestigd dat van opdrachtnemer wordt verwacht securityincidenten actief te triageren, analyseren, escaleren en op te volgen binnen de SOC-dienstverlening.

Wij verzoeken opdrachtgever te bevestigen dat de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer binnen deze dienstverlening beperkt blijft tot:

- detectie;
- initiële analyse;
- triage;
- escalatie;
- coördinatie;
- en advisering conform overeengekomen procedures en playbooks.

Daarnaast verzoeken wij te bevestigen dat:

- bestuurlijke besluitvorming;
- juridische beoordeling;
- communicatie richting betrokkenen of toezichthouders;
- business continuity-besluitvorming;
- en definitieve herstel- en containmentmaatregelen

uitsluitend plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever dan wel in expliciete afstemming met opdrachtgever.

Antwoord:

De Opdrachtnemer kan inschrijven op de minimale SOC activiteiten die vallen onder Logging (Toezien op correcte logaanlevering, dekking en datakwaliteit), Monitoring en Detectie(Netwerk en Endpoints op basis van regels/policies, bedreigingen en de bedrijfsrisico's van het NHA), Alerting(op basis van 24/7 monitoring, classificatie en prioriteiten van meldingen), Bedreiging Detectie (verdachte activiteiten en periodiek hunts), Security incidenten analyse en Response (Onderzoek van Incidenten, Containment Acties en Coördinatie en verbetering van response), Advies en Optimalisatie(op basis van operationele ervaringen of noodzaak voor tuning voortdetectie kwaliteit). Wij bevestigen dat:

- bestuurlijke besluitvorming;
- juridische beoordeling;
- communicatie richting betrokkenen of toezichthouders;
- business continuity-besluitvorming;
- en definitieve herstel- en containmentmaatregelen

uitsluitend plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever dan wel in expliciete

afstemming met opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
146

Onderwerp:

Functioneel beheer Microsoft 365 / NvI vraag 72 – pag. 38

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen is bevestigd dat functioneel beheer voor onder meer Office, Teams en SharePoint onderdeel uitmaakt van de scope van de opdracht.

Wij verzoeken opdrachtgever nader te specificeren welke werkzaamheden exact onder dit functioneel beheer worden verstaan, waaronder in ieder geval:

- Teams- en SharePoint-governance;
- rechten- en autorisatiebeheer;
- lifecyclebeheer van teams/sites;
- retention- en compliancebeleid;
- metadata- en documentstructuren;
- adoptie- en gebruikersbegeleiding;
- Power Platform-gerelateerde functionaliteit;
- provisioning;
- en tenant governance.

Daarnaast verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat omvangrijke wijzigingen, herinrichtingen, migraties, governanceprojecten en optimalisatietrajecten buiten de basisdienstverlening vallen en als aanvullende dienstverlening mogen worden aangeboden.

Antwoord:

Het NHA bevestigt dat advanced threat hunting, digitale forensics, malware eradication, tenant hardening, structurele SIEM tuning en MDR-functionaliteit niet onder de basis dienstverlening vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Afbakening OS-upgrades en lifecyclewerkzaamheden / NvI vraag 59 – pag. 32

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen is bevestigd dat OS-upgrades onderdeel uitmaken van de reguliere dienstverlening, terwijl migraties en platformvervangingen als aanvullende dienstverlening mogen worden aangeboden.

Wij verzoeken opdrachtgever te bevestigen dat onder reguliere OS-upgrades uitsluitend reguliere vendor-supported updates en standaard in-place upgrades worden verstaan, en dat werkzaamheden zoals:

- majeure platformtransities;
- applicatiecompatibiliteitsonderzoeken;
- uitgebreide regressie- en acceptietesten;
- migraties tussen platformen;
- herontwerp van infrastructuur;
- en vervanging van verouderde componenten

als projectmatige aanvullende dienstverlening mogen worden aangeboden.

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

148

Onderwerp:

NvI vraag 34, Prijzenblad

Vraag:

MDR kan als aanvullende dienst separaat worden aangeboden. Klopt het dat hier geen veld voor is opgenomen op het prijzenblad?

Antwoord:

Dat klopt. MDR maakt geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding en is daarom niet

opgenomen in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
149

Onderwerp:

Beschrijvend document par. 2.1

Vraag:

NHA noemt een aantal relevante passages uit het Meerjaren Beleidsplan, waarin zaken worden genoemd als toegroeien naar een informatiecentrum, de eigen relevantie verhogen voor de maatschappij en meer impact hebben op het online en offline publiek. Dit gaat over keuzes over informatiebeheer, vakspecifieke applicaties en (functionele) inrichting en gaat in die zin verder dan algemene optimalisatie en efficiency van de IT-omgeving. Welke rol ziet NHA exact voor de MSP ICT bij het verwezenlijken van deze doelstellingen?

Antwoord:

NHA ziet hierin een rol voor de MSP als strategisch partner waarin deze actief adviseert obv functionele wensen. Het NHA heeft beperkte IT kennis en verwacht dan ook een merkbare betrokken en actieve houding van de MSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
150

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Er is nergens een mogelijkheid om een individueel tarief (per uur, werkplek etc.) in te vullen; alle

tarieven in kolom H worden rechtstreeks opgeteld en vermenigvuldigd met 36 maanden. Dient inschrijver zelf de totaal tarieven voor het aantal eenheden te berekenen en in te vullen in kolom H (dus bijvoorbeeld 75 x het tarief per werkplek)? Of publiceert opdrachtgever een prijzenblad waarin dit is aangepast? Als het tarief per eenheid zichtbaar wordt gemaakt, geeft dit ook gelijk inzicht in de prijsconsequenties bij bijv. toe- of afname van het aantal werkplekken.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst zal een nieuw prijzenblad publiceren waarbij het mogelijk is de tarieven per eenheid in te vullen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
151

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

"Als er voor een in te vullen geel veld een maximumprijs of -percentrage is vermeld mag deze niet overschreden worden". Inschrijver neemt aan dat ook het minimum en maximum zoals vermeld in cel F24 en G24 ook van toepassing zijn, ondanks dat deze niet geel zijn gemaakt. Kunt u dit voor alle duidelijkheid bevestigen?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

Onderwerp:

152 Prijzenblad

Vraag:

"Behalve het invullen van de gele velden is het wijzigen van het prijzenblad niet toegestaan". Inschrijver neemt aan dat wij de tarieven in de cellen H8-H17 dienen in te vullen. Bij het onderdeel Standaard Dienstverlening is echter alleen het totaalbedrag geel gemaakt. Meer algemeen ontbreekt er een formule voor het optellen van de individuele tarieven. Kunt u een nieuw prijzenblad publiceren waarin dit is aangepast?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 150.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
153

Onderwerp:

NvI vraag 75

Vraag:

U bevestigt dat een gefaseerde implementatie is toegestaan, waarbij binnen de eerste fase overdracht, onboarding en operationele stabilisatie plaatsvinden en optimalisatie, lifecyclewerkzaamheden en modernisering in een aansluitende fase worden uitgevoerd. Dit sluit aan op het uitgangspunt van een as-is overname. Kunt u bevestigen dat dit betekent:

Dat optimalisatie, lifecycle werkzaamheden en modernisering buiten de initiële implementatieperiode van 2 maanden kan vallen?

De kosten voor deze werkzaamheden buiten het implementatieplafond van €15.000,- vallen en separaat (als project) kunnen worden gefactureerd?

Door optimalisatie, lifecycle, modernisering later en in overleg met de opdrachtgever uit te voeren, creëert u ruimte om in de implementatie een goede inventarisatie uit te voeren, inzicht te creëren in risico's en verbeterkansen en een gedegen plan te maken voor optimalisatie.

Antwoord:

Optimalisatie, lifecycle werkzaamheden en modernisering kunnen buiten de initiële implementatieperiode van 2 maanden vallen.

Hieruit voortvloeiende kosten kunnen separaat als project gefactureerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

154

Onderwerp:

implementatie, as-is overname, scans en risicobeheersing

Vraag:

Referentie: Prijzenblad implementatievergoeding, Overeenkomst art. 4.2, PvE dienstverlening, Nvl antwoorden 25, 26, 31, 40, 56, 68, 81 en 82. Opdrachtgever bevestigt dat de implementatievergoeding is gemaximeerd op €15.000 en dat de implementatie binnen twee maanden dient te worden uitgevoerd. Tegelijkertijd omvat de opdracht onder meer volledige 1e, 2e en 3e lijns ondersteuning, serverbeheer, netwerkbeheer, Microsoft 365 beheer, ITSM-inrichting en 24/7 SIEM/SOC-dienstverlening.

Voor een zorgvuldige en veilige overname is meer nodig dan een administratieve overdracht. Een opdrachtnemer moet bij de start minimaal in staat zijn om gecontroleerd beheer te voeren, risico's te identificeren en basismaatregelen in te richten. Dit omvat onder andere:

- afstemming en overdracht met de huidige MSP;
- korte technische validatie van de bestaande omgeving;
- uitvoeren van een interne scan van de omgeving;
- uitvoeren van een externe scan van de omgeving;
- analyseren en rapporteren van kritieke bevindingen uit deze scans;
- verkrijgen en controleren van beheerrechten;
- inrichten van eigen beheer- en monitoringtooling;
- inrichten of overnemen van antivirus, EDR of XDR;
- inrichten van patching en updateprocessen;
- inrichting van ITSM, klantportaal, ticketstromen, rapportages en escalaties;
- opstellen van standaard changes en standaard service requests;
- uitwerken van SLA naar DAP;
- vastleggen van autorisatieflows voor changes en meerwerk;
- inrichten van servicedeskprocedures;
- doornemen van backup, disaster recovery en continuïteitsafspraken;
- inrichten of overnemen van SIEM/SOC-koppelingen, logbronnen, playbooks en escalaties;
- controleren van openstaande incidenten, changes, known errors en risico's;
- opleveren van een eerste bevindingen- en risicorapportage.

Een volledige "as-is" overname zonder voldoende tijd en budget voor bovenstaande basisinrichting en risicoanalyse brengt risico's met zich mee voor continuïteit, security, SLA-beheersing, eigenaarschap en aansprakelijkheid.

Kunt u daarom bevestigen of opdrachtgever bereid is om:

- 1) de implementatietermijn te verruimen, bijvoorbeeld naar drie tot vier maanden; of
- 2) de gemaximeerde implementatievergoeding van €15.000 te verhogen; en/of

3) expliciet te bevestigen dat werkzaamheden voor interne en externe scans, analyse van bevindingen, inrichting van eigen tooling, antivirus/EDR/XDR, patching, standaard changes, standaard service requests, ITSM-inrichting, SIEM/SOC-onboarding en eerste risicovalidatie als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk mogen worden aangeboden indien deze niet binnen de gemaximeerde implementatievergoeding passen?

Wij wijzen erop dat indien hier geen ruimte voor wordt geboden binnen het implementatiebudget of meerwerk, inschrijvers dit gaan verrekenen in de maandtarieven. Dit leidt hoogstwaarschijnlijk tot juist hogere kosten voor NHA.

Indien opdrachtgever vasthoudt aan de termijn van twee maanden en het maximum van €15.000, verzoeken wij opdrachtgever concreet en ondubbelzinnig te specificeren welke minimale activiteiten binnen deze implementatievergoeding moeten worden uitgevoerd en welke activiteiten buiten deze vergoeding vallen.

Antwoord:

Er worden geen wijzigingen in termijnen of maximale tarieven gedaan. De volgende onderdelen hoeven niet binnen 2 maanden te worden uitgewerkt:

- uitwerken van SLA naar DAP;
- vastleggen van autorisatieflows voor changes en meerwerk;
- doornemen van backup, disaster recovery en continuïteitsafspraken;
- controleren van openstaande incidenten, changes, known errors en risico's;
- opleveren van een eerste bevindingen- en risicorapportage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

155

Onderwerp:

NvI vraag 34, 79, 80 en 81 / PvE cybersecurity services.

Vraag:

Kunt u verduidelijken of medewerkers van opdrachtgever, waaronder de ICT-coördinator en/of Manager I&I, binnen het ITSM-systeem van opdrachtnemer uitsluitend lees-, coördinatie- en autorisatierechten nodig hebben, of dat opdrachtgever verwacht dat zij ook als behandelaar /behandelgroep tickets, changes of verzoeken inhoudelijk verwerken?

Antwoord:

ICT-coördinator/Manager I&I dienen alleen te beschikken of lees-, autorisatie, rapportage en coördinatie rechten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Nvl vraag 34, 79, 80 en 81 / PvE cybersecurity services.

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke aantallen leidend zijn voor de prijsbepaling per kostendrager: aantal gebruikers/accounts, aantal werkplekken/endpoints, aantal laptops/devices en aantal servers? Hierbij verzoeken wij u tevens het verschil te duiden tussen de circa 55 werkplekken en de circa 89 Microsoft 365 A3 gebruikers/licenties.

Antwoord:

Zie hiervoor de gegeven aantallen in het prijzenblad en CMDB.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

157

Onderwerp:

Nvl vraag 34, 79, 80 en 81 / PvE cybersecurity services.

Vraag:

Opdrachtgever bevestigt dat 24/7 SOC onderdeel is van de basisdienstverlening en dat MDR separaat mag worden aangeboden. Voor een eenduidige en vergelijkbare inschrijving verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken welke concrete opvolging buiten kantooruren wordt verwacht bij urgente securitymeldingen. Kunt u daarbij aangeven of actieve response, containment, endpoint-isolatie, accountblokkade, malware-remediation of herstelwerkzaamheden buiten kantooruren onderdeel moeten zijn van de basisdienstverlening, of uitsluitend onderdeel kunnen zijn van optionele MDR- of incident-response dienstverlening?

Antwoord:

Het NHA verwacht vanuit de expertise van de inschrijver welke concrete opvolging benodigd is bij urgent securitymeldingen buiten kantoor uren. Bij urgente securitymeldingen zijn de actieve response, containment, endpoint-isolatie, accountblokkade, malware-remediation of herstelwerkzaamheden buiten kantooruren, onderdeel van de optionele MDR- dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
158

Onderwerp:

Budget versus scope

Vraag:

Gelet op de bevestiging in antwoord 36 dat de geraamde contractwaarde ziet op volledige 1e, 2e en 3e lijn, serverbeheer, netwerkbeheer, Microsoft 365 beheer en 24/7 SOC: kunt u bevestigen dat inschrijvers alle hiervoor benodigde operationele dienstverlening volledig in de vaste maandelijkse vergoeding moeten opnemen, exclusief MDR, licenties, hardwarevervanging, platformmigraties en omvangrijke moderniseringstrajecten?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
159

Onderwerp:

Acceptatie implementatie

Vraag:

U geeft in het antwoord op vraag 31 aan dat implementatie voltooid is wanneer per dienst aantoonbaar transitie en eerste rapportage hebben plaatsgevonden. Kunt u bevestigen dat acceptatie niet afhankelijk is van het oplossen van openstaande bevindingen, legacy-risico's, EOL /EOS-componenten of optimalisatiepunten die tijdens implementatie worden geïdentificeerd?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
160

Onderwerp:

"Alle servers uit CMDB" en prijzenblad (vraag 41)

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de inschrijver voor serverbeheer moet uitgaan van alle in de CMDB opgenomen fysieke hosts, virtuele servers en relevante servercomponenten, en dat eventuele onduidelijkheden of dubbeltellingen in de CMDB niet voor risico van inschrijver komen?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
161

Onderwerp:

EOL-apparatuur: vaste fee of best effort zonder SLA?

Vraag:

Opdrachtgever geeft in het antwoord op vraag 72 aan dat alle CMDB-componenten binnen scope vallen, met uitzondering van apparatuur die end-of-life is, en dat ondersteuning daarop op basis van best effort kan plaatsvinden. Kunt u bevestigen dat voor EOL/EOS-componenten geen reguliere SLA-resultaatverplichtingen gelden zolang vervanging of modernisering niet is uitgevoerd?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
162

Onderwerp:

Functioneel beheer exact afbakenen

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat functioneel beheer onderdeel is van de scope, waaronder Office, Teams en SharePoint. Kunt u bevestigen dat functioneel beheer zich beperkt tot Microsoft 365-diensten en dat functioneel beheer van overige bedrijfsapplicaties, kernapplicaties en SaaS-applicaties buiten scope valt, behoudens technische regie of escalatie richting leveranciers?

Antwoord:

Ja, dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
163

Onderwerp:

Implementatie van SOC binnen €15.000?

Vraag:

Kunt u bevestigen of de inrichting van SIEM/SOC, waaronder onboarding van logbronnen, detectieregels, playbooks, escalatieprocedures en rapportage, onderdeel is van het implementatiebudget van maximaal €15.000, of dat deze inrichting separaat als aanvullende dienstverlening mag worden aangeboden indien deze verder gaat dan initiële onboarding?

Antwoord:

Ja, Aanbestedende Dienst bevestigt dat dit onderdeel van de implementatie is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
164

Onderwerp:

SOC toolingkosten en Sentinel ingest

Vraag:

Opdrachtgever geeft in het antwoord op vraag 77 aan dat Microsoft- en securitylicenties door opdrachtgever worden aangeschaft. Kunt u bevestigen dat ook variabele gebruikskosten die samenhangen met SIEM/SOC, zoals Sentinel ingest, logretentie, dataopslag en aanvullende connectoren, buiten de vaste MSP-vergoeding vallen en door opdrachtgever worden gedragen?

Antwoord:

Ja, het NHA hanteert het Total Microsoft principe als uitgangspunt voor de security strategie. Variabele gebruikskosten vallen buiten vast MSP vergoeding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
165

Onderwerp:

24/7 SOC: wat exact in basis, wat MDR?

Vraag:

Opdrachtgever bevestigt in het antwoord op vraag 34 dat 24/7 SOC onderdeel is van de basisdienstverlening en dat MDR separaat mag worden aangeboden. Kunt u concreet afbakenen welke activiteiten onder het 24/7 SOC in de basis vallen en welke activiteiten onder MDR vallen, bijvoorbeeld containment, endpoint-isolatie, malware-remediation, forensische analyse, threat hunting en actieve response?

Antwoord:

De Opdrachtnemer kan inschrijven op de minimale SOC activiteiten die vallen onder Logging (Toeziën op correcte logaanlevering, dekking en datakwaliteit), Monitoring en Detectie (Netwerk en Endpoints op basis van regels/policies, bedreigingen en de bedrijfsrisico's van het NHA), Alerting (op basis van 24/7 monitoring, classificatie en prioriteiten van meldingen), Bedreiging Detectie (verdachte activiteiten en periodiek hunts), Security incidenten analyse en Response (Onderzoek van Incidenten, Containment Acties en Coördinatie en verbetering van response), Advies en Optimalisatie (op basis van operationele ervaringen of noodzaak voor tuning voortdetectie kwaliteit).

Het NHA bevestigt dat advanced threat hunting, digitale forensics, malware eradication, tenant hardening, structurele SIEM tuning en MDR-functionaliteit niet onder de basis dienstverlening vallen. Incident Response valt in de standaard dienstverlening, maar zal in de DAB met de Opdrachtnemer nader worden uitgewerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
166

Onderwerp:

Tegenstrijdigheid OS-updates

Vraag:

In het antwoord op vraag 24 bevestigt opdrachtgever dat servermigraties, OS-upgrades en platformvervangingen als aanvullende dienstverlening of projectmatig meerwerk mogen worden aangeboden. In het antwoord op vraag 59 staat echter dat OS-upgrades onder de reguliere dienstverlening vallen. Kunt u verduidelijken welk antwoord leidend is? Kunt u daarbij onderscheid maken tussen reguliere patching/minor updates enerzijds en omvangrijke OS-migraties, zoals migratie van Windows Server 2012 naar een ondersteund serverplatform, anderzijds?

Antwoord:

Aanpassingen op serverniveau mogen projectmatig aangeboden worden. Al het beheer op endpoints dient binnen de standaard dienstverlening, binnen de maandfee, te vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
167**Onderwerp:**

Beoordeling - Nvl ref 5

Vraag:

De externe CISO is "toehoorder" in de beoordelingscommissie (Nvl ref 5). Heeft de CISO inhoudelijk gewicht in de score op security-aspecten van GC2/GC3, of is de rol uitsluitend observerend?

Antwoord:

De rol is uitsluitend observerend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
168**Onderwerp:**

Kennisoverdracht Axians - Nvl ref 17

Vraag:

Hoewel geen verplichte personeelsovername (Nvl ref 17) — wordt een shadow /overdrachtsperiode met Axians afgesproken door NHA? Welke documentatie wordt door Axians opgeleverd?

Antwoord:

De huidige MSP zal een Retransitieplan aanleveren en ondersteunen in de transitie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
169**Onderwerp:**

vSphere - Nvl ref 69

Vraag:

VMware = vSphere licentie (Nvl ref 69) — wie vernieuwt deze: NHA via inkooporganisatie of valt dit onder MSP-regie?

Antwoord:

Dit valt onder regie van MSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
170**Onderwerp:**

Run-budget - Nvl ref 57

Vraag:

Geldt de geraamde run-waarde € 800.000 (Nvl ref 57) voor de basistermijn (2 jaar) of de volledige looptijd incl. 2x1 jaar verlenging?

Antwoord:

Dit geldt voor de volledige looptijd inclusief de opties tot verlenging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Termijnen - Nvl ref 15 / Nvl ref 27+28

Vraag:

Hoe verhouden zich exitperiode 3 mnd (Nvl ref 15), implementatie 2 mnd (Nvl ref 27+28) en transitietermijn 4 mnd (Beschrijvend Document §3.5)? Kan een tijdlijn gegeven worden?

Antwoord:

De exitperiode betreft de periode met de nieuw opdracht nemer en staan niet in verhouding tot de implementatie periode. De implementatie periode van 2 maanden betreft de overdracht van dienstverlening van huidige MSP naar de nieuwe Opdrachtnemer. De transitie periode betreft de totale periode om tot de samenwerking te komen. Dat is inclusief de twee maanden implementatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Microsoft-licentiemodel

Vraag:

Licenties buiten MSP-scope (Nvl ref 77) — wordt van MSP regie/advies op licentie-renewal en tenant-administratie verwacht? Wie heeft Global Admin op de M365-tenant?

Antwoord:

Ja van MSP wordt regie/advies op licentie-renewal en tenant-administratie verwacht. Global Admin op M365 ligt bij MSP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
173**Onderwerp:**

SIEM/SOC - Nvl ref 81+82

Vraag:

Welke specifieke use-cases, alert-volumes en response-SLA's verwacht NHA voor SIEM + 24/7 SOC in de basisdienst.

Antwoord:

De use cases voor SIEM/SOC dienstverlening zijn nog in ontwikkeling en niet als zodanig beschikbaar. alert volume informatie is niet beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
174**Onderwerp:**

Nvl ref 40 - Implementatie-cap

Vraag:

De € 15.000-cap op de implementatievergoeding (Nvl ref 40) — geldt deze ook bij parallelrun-scenario's > 2 maanden, of bij door NHA gevraagde aanvullende migratie-activiteiten buiten standaard-transitie?

Antwoord:

Nee, zie het antwoord op vraag 120.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
175**Onderwerp:**

GIBIT art. 32.5 RPO/RTO - Realistisch DR-ontwerp voor archiefdomein

Vraag:

GIBIT art. 32.5 hanteert RPO/RTO 4 uur. Mag dit per dienstcategorie gedifferentieerd worden (kritisch < 4u, niet-kritisch ≤ 24u), te beleggen in het DAP?

Antwoord:

Ja, dit mag per categorie gedifferentieerd worden in het SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)

Ref.nr.
176**Onderwerp:**

UEA

Vraag:

In par. 5.3 staat bij de aan te leveren documenten: "Rechtsgeldig ondertekend UEA Onderaannemer(s) (indien van toepassing);" In de leidraad staat verder hier niks over vermeld, wel wordt expliciet vermeld dat een derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen een UEA moet aanleveren. Dit is ook conform de gangbare praktijk en de instructie op het UEA zelf. Kunt u voor alle duidelijkheid bevestigen dat alleen die onderaannemers, waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen een UEA hoeven aan te leveren?

Antwoord:

Ja, Aanbestedende Dienst bevestigt dat elke entiteit, waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan geschiktheidseisen, een rechtsgeldig ondertekend UEA dienen aan te leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Managed Server Provider MSP (ICT)