

Algemene informatie

Aanbesteding: Kantoorautomatisering
Aanbestedende Dienst: (Nationaal) Restauratiefonds
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Planning

Vraag:
Beste,

In de planning staat de laatste inschrijvingsdatum op 31 december 2099. Ik neem aan dat deze datum niet klopt. Graag vernemen wij wat de laatste inschrijvingsdatum is?

Bij voorbaat dank.

Mvg,
TenderApp

Antwoord:
De 'Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen' is nog niet bekend. Deze zal bij de start van de gunningsfase worden bepaald en gecommuniceerd. In TenderNed is het verplicht een datum in te vullen, daarom is daar voor nu 31 december 2099 ingevuld, deze datum is NIET van toepassing en kunt u negeren.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
1 mei 2026

Percelen:
P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Selectie criterium 2 (paragraaf 3.5.2) Azure Expert MSP-status

Vraag:
Selectie criterium 2 (paragraaf 3.5.2) kent 5.000 punten toe aan partijen die Azure Expert MSP-status in huis hebben bij 3 of meer gecertificeerde medewerkers én Microsoft Solution Partner zijn voor Business Applications, Modern Work, Security en Data & AI (Azure). Kan worden bevestigd dat een partner met aantoonbare Azure Expert MSP-status in combinatie met alle vier genoemde

Solution Partner-designations maximaal scoort, ongeacht of de gecertificeerde medewerkers direct aan de Opdracht worden toegewezen?

Toelichting:

De puntentoekenning bij selectiecriterium 2 lijkt op organisatieniveau te worden beoordeeld. Helderheid over of de gecertificeerde medewerkers aantoonbaar beschikbaar dienen te zijn voor het Restauratiefonds of dat het voldoende is deze in dienst te hebben is relevant voor de bewijslast in de Aanmelding.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt hierbij dat de gecertificeerde medewerkers in dienst van Inschrijver/Opdrachtgever moeten zijn maar niet perse beschikbaar moeten zijn voor het Restauratiefonds.

Let wel: De term "Azure Expert Managed Service Professional (MSP)" zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken betreft geen officiële Microsoft-benaming en dient te worden gelezen als een verwijzing naar de Microsoft Azure Expert Managed Services Provider (MSP)-status.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 3.4.2.2 ISO 27001

Vraag:

Paragraaf 3.4.2.2 stelt dat ISO 27001 of een gelijkwaardig alternatief is vereist. Kan de Aanbestedende dienst toelichten welke bewijslast en welk verificatieproces van toepassing zijn bij het aantonen van gelijkwaardigheid aan ISO 27001, en op welke termijn dient het betreffende bewijs te worden overgelegd na de Selectiebeslissing?

Toelichting:

De criteria voor gelijkwaardigheid zijn omschreven in paragraaf 3.4.2.2, maar de praktische verificatieprocedure is niet gespecificeerd. Helderheid hierover voorkomt onnodige onzekerheid en discussie na de Selectiebeslissing, en draagt bij aan een transparant en efficiënt proces.

Antwoord:

Op het moment van het indienen van de Aanmelding moet aantoonbaar over ISO27001 of gelijkwaardig worden beschikt. Na de Selectiebeslissing zal binnen zeven kalenderdagen OF het ISO 27001-certificaat overlegd moeten kunnen worden of alle bewijsstukken die aantonen dat aan het omschreven gelijkwaardigheids criterium wordt voldaan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.4.6 prijsmechanismen

Vraag:

De Aanbestedende dienst hanteert een herzieningsclausule (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012) voor uitbreiding van de Opdracht met aanvullende diensten (paragraaf 2.4.6). Kan worden toegelicht op basis van welke objectieve criteria en prijsmechanismen de vergoeding voor meerwerk onder deze clausule zal worden vastgesteld, buiten het reeds genoemde uurloon voor RFC-werkzaamheden?

Toelichting:

De herzieningsclausule biedt ruimte voor substantiële uitbreiding van de Opdracht (bijv. datawarehousebeheer, ERP-koppelingen). Zonder een vooraf overeengekomen prijsmechanisme bestaat het risico op langdurige onderhandelingen of onzekerheid over commerciële condities, hetgeen het financieel risico voor beide partijen vergroot.

Antwoord:

De herzieningsclausule wordt uitsluitend toegepast voor aanvullende werkzaamheden die samenhangen met het oorspronkelijke opdrachtobject. De vergoeding voor meerwerk wordt vastgesteld op basis van de overeengekomen tarieven uit het prijzenblad (welke volgt in de Gunningsfase). Indien werkzaamheden niet onder een bestaand tarief vallen, wordt de vergoeding vastgesteld op basis van marktconforme en transparante kostenelementen, na voorafgaande schriftelijke overeenstemming tussen partijen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

5 **Onderwerp:**
Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.6 Looptijd

Vraag:

Paragraaf 2.6 beschrijft een initiële looptijd van 36 maanden met de mogelijkheid tweemaal te verlengen voor periodes van 24 maanden (totaal maximaal 7 jaar). Is de vermelde geraamde opdrachtwaarde van € 1.300.000 berekend op basis van de maximale contractduur van 7 jaar, en worden Microsoft-licentiekosten (ca. € 12.500 per jaar) op actuele tarieven gefixeerd of jaarlijks geïndexeerd?

Toelichting:

Indexering van Microsoft-licentietarieven is van directe invloed op de langetermijnprijsstelling en het commerciële risicoprofiel voor de Opdrachtnemer. De beantwoording is noodzakelijk voor een correcte risicoallocatie in de Inschrijving.

Antwoord:

Ja dit is geraamd tot maximaal 7 jaar.
De kosten van de Microsoft licenties worden 1 op 1 doorbelast aan Aanbestedende dienst. De geraamde Microsoft licentiekosten zijn gebaseerd op het jaar 2026 en op de E5 licentie voor 100 medewerkers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

6 **Onderwerp:**
Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.5 - Kosten

Vraag:

Paragraaf 2.5 vermeldt een plafond voor reguliere jaarlijkse kosten van maximaal € 134.000 excl. BTW, exclusief implementatie en Microsoft-licentiekosten. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of dit een harde bovengrens betreft waarbij een Inschrijving die dit bedrag overschrijdt, terzijde wordt gelegd, of dat dit een indicatief maximumbudget betreft?

Toelichting:

Duidelijkheid over de juridische status van het kostenplafond is cruciaal voor de prijsstrategie. Indien het een harde uitsluitingsgrond betreft, dient dit expliciet als minimumeis te worden opgenomen in de Aanbestedingsstukken, conform het transparantiebeginsel.

Antwoord:

Nee, dit is geen harde bovengrens maar in de selectieleidraad bedoeld als indicatie van de omvang.

In de Gunningsfase zal wel een kostenplafond van toepassing zijn. In paragraaf 2.5 van de

Selectieleidraad ziet u voor de drie onderdelen (implementatie, reguliere jaarkosten en uurtarief RFC) de voorlopige prijsranges, deze worden in de Gunningsfase definitief vastgesteld. Het prijzenblad wordt in de Gunningsfase verstrekt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

In welke mate acht u inzicht (realtime) in licentie en cloudverbruik essentieel om kosten te beheersen?

Toelichting:

Transparant inzicht in verbruik voorkomt onverwachte kosten en ondersteunt actief licentie en capaciteitsmanagement. Dit draagt bij aan financiële voorspelbaarheid en betere budgetbeheersing.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst acht dit van belang om te kunnen anticiperen en vanwege kostenbeheersing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.4.6.4 - Externe back-up

Vraag:

Paragraaf 2.4.6.4 vermeldt dat de Opdrachtnemer dient mee te werken aan het realiseren van een externe back-up met een andere leverancier na livegang. Kan worden toegelicht welk type back-upoplossing de Aanbestedende dienst voor ogen heeft (bijv. cloud-to-cloud, off-site tape, geografisch gespreide replicatie) en welke RPO/RTO-doelstellingen hierbij gelden?

Toelichting:

De technische en contractuele implicaties van het faciliteren van een externe back-upoplossing door een derde partij zijn aanzienlijk. Kennis van de gewenste architectuur en de RPO/RTO-vereisten is noodzakelijk om de juiste samenwerking te kunnen garanderen en eventuele aansprakelijkheidsvragen te adresseren.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft op dit moment nog geen specifieke architectuur voor een externe back-upoplossing voorgeschreven (zoals cloud-to-cloud, off-site tape of geografisch gespreide replicatie). De bepaling in paragraaf 2.4.6.4 is opgenomen om na implementatie en livegang de mogelijkheid te behouden om – indien gewenst – een aanvullende, leverancier-onafhankelijke back-upvoorziening met een derde partij te realiseren.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.4.1 - implementatie

Vraag:

Paragraaf 2.4.1 vermeldt een implementatieperiode van 1 januari 2027 tot livegangsdatum 1 maart 2027. Kan de Aanbestedende dienst toelichten of parallel aan de livegang in het nieuwe pand ook de bestaande omgeving in het oude kantoor operationeel dient te blijven, en zo ja, welke eisen worden gesteld aan deze parallelle exploitatie?

Toelichting:

Een parallelle exploitatie van twee omgevingen gedurende de transitieperiode heeft directe impact op de benodigde capaciteit, het implementatiebudget en de risicomitigatie. Helderheid hierover is vereist voor een realistisch Implementatieplan en een correcte prijsopbouw.

Antwoord:

De latende dienstverlener is verantwoordelijk voor de huidige omgeving. In de periode van 1 januari 2027 tot 1 maart 2027 zal de Inschrijver mede toegang krijgen tot deze omgeving en configuraties verzorgen in het nieuwe kantoorpand.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 8 paragraaf 1.6 Security

Vraag:

In het geval van een beveiligingsincident of (vermoedelijk) datalek, beschrijft Bijlage 8 paragraaf 1.6 dat security-meldingen via het NRF-securitydomein (IB/BCM) verlopen. Kan de Aanbestedende dienst de verwachte responstijden specificeren waarbinnen de Opdrachtnemer technische containment- en forensische activiteiten dient te starten na notificatie door de Aanbestedende dienst?

Toelichting:

Zonder expliciete responstijden voor security-escalaties (Priority 1 / Critical) is het niet mogelijk een afdoende en marktconform incident response-aanbod op te stellen. Dit is bovendien relevant in het kader van NIS2-meldplichten, waarbij wettelijke termijnen gelden.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 7 - CoPilot

Vraag:

Bijlage 7 vermeldt dat de Aanbestedende dienst beschikt over Microsoft 365 Copilot-licenties (73 stuks). Valt het technisch beheer, de configuratie en de gebruikersadoptie van Microsoft 365

Copilot binnen de scope van de Opdracht, en zo ja, welke rolverdeling wordt gehanteerd tussen de Opdrachtnemer en de interne functioneel beheerder?

Toelichting:

Copilot-beheer omvat governance (Data Loss Prevention, sensitivity labels, plugin-beleid) en adoptie-activiteiten. Onduidelijkheid over de taakverdeling leidt tot overlappende verantwoordelijkheden of juist tot hiaten in de dienstverlening. Paragraaf 2.11 noemt dat Opdrachtnemer actief meedenkt over innovatie zoals Copilot, maar de operationele taakverdeling is niet beschreven.

Antwoord:

Microsoft 365 Copilot is binnen deze aanbesteding niet als afzonderlijke beheerdienst uitgevraagd. De vermelding in Bijlage 7 geeft uitsluitend inzicht in de huidige licentiesituatie van de Aanbestedende dienst.

Voor zover Microsoft 365 Copilot functioneel onderdeel uitmaakt van de Microsoft 365-omgeving, valt deze binnen de bredere context van de kantoorautomatisering. In dat kader wordt van Inschrijver verwacht dat deze technisch kan ondersteunen bij inrichting, beheer en beveiliging van de onderliggende Microsoft 365-diensten waarop Copilot is gebaseerd. Dit sluit aan bij de algemene verwachting dat Inschrijver proactief meedenkt over innovatie en moderne productiviteitstools, waaronder Copilot.

Er is echter geen sprake van een afzonderlijke verplichting om Copilot als zelfstandige dienst te beheren of een volledig adoptie- of governanceprogramma voor Copilot te verzorgen.

De rolverdeling wordt als volgt gezien:

Aanbestedende dienst (intern):

primair verantwoordelijk voor functioneel gebruik, beleid, AI-governance en adoptie;
inrichting van kaders zoals dataclassificatie, gebruiksrichtlijnen, privacy en compliance (bijv. DLP, sensitivity labels en gebruik van plug-ins);

Inschrijver:

verantwoordelijk voor technisch beheer van de Microsoft 365-omgeving;
uitvoering van technische wijzigingen, configuraties en security-instellingen binnen het platform, voor zover deze passen binnen de afgesproken dienstverlening;
ondersteuning bij implementatie van technische maatregelen die voortvloeien uit vastgesteld beleid.

De nadere uitwerking van de taakverdeling, inclusief eventuele specifieke afspraken over Copilot, wordt vastgelegd in de beheerafspraken (SLA/DAP) en eventuele aanvullende uitvoeringsafspraken na gunning.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.4.3 - Netwerk beheer

Vraag:

Paragraaf 2.4.3 beschrijft de scope van netwerkbeheer inclusief configuratie van routers, switches, firewalls en Wi-Fi-access points. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welk merk en type netwerkapparatuur in het nieuwe kantoor wordt aangeschaft (paragraaf 2.4.1 sub c), en welke technische randvoorwaarden de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de configuratie?

Toelichting:

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het configureren en beheren van netwerkapparatuur die de Aanbestedende dienst zelf aanschafft. Kennis van het merk, type en firmware is vereist voor een correcte inschatting van de beheersactiviteiten en eventuele certificeringen die de beherende medewerkers dienen te bezitten.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst bevestigt dat de netwerkapparatuur voor het nieuwe kantoor door de Aanbestedende dienst zelf wordt aangeschaft. Deze hardware valt buiten de scope van deze aanbesteding.

Ook de initiële inrichting en configuratie van het netwerk wordt als separate opdracht buiten deze aanbesteding verstrekt. Daarbij heeft het de voorkeur dat dit wordt uitgevoerd door de partij die uiteindelijk ook de opdracht voor kantoorautomatisering gegund krijgt, zodat inrichting, overdracht en beheer goed op elkaar aansluiten.

Op dit moment wordt uitgegaan van netwerkapparatuur op basis van Fortinet/FortiGate voor firewalling en Ubiquiti UniFi voor switching en Wifi 7. De definitieve specificaties en technische randvoorwaarden worden in de Gunningsfase gedeeld via het Programma van Eisen en de bijbehorende netwerkdocumentatie. De toekomstige Opdrachtnemer dient het netwerk vervolgens te beheren conform de door de Aanbestedende dienst gestelde kaders, waaronder netwerksegmentatie, monitoring/logging, patch- en lifecyclebeheer en de interne informatiebeveiligingsrichtlijnen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

Hoe belangrijk is het dat de security#status gecentraliseerd en continu inzichtelijk is voor

opdrachtgever?

Toelichting:

Gecentraliseerd security inzicht ondersteunt actieve risicobeheersing en snelle besluitvorming bij dreigingen. Dit is essentieel in het kader van toenemende compliance eisen en beïnvloedt de architectuur van logging, monitoring en security tooling (geen bron, proactieve vraag).

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

Hoe relevant is het dat audit , logging en compliance informatie direct beschikbaar is zonder handmatige rapportageprocessen?

Toelichting:

oor directe beschikbaarheid van audit informatie worden handmatige processen geminimaliseerd, wat leidt tot lagere beheerlasten en snellere audits. Dit heeft invloed op de technische inrichting van logging en compliance processen (geen bron, proactieve vraag).

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.4.2 Logging en monitoring

Vraag:

De Aanbestedende dienst vermeldt in paragraaf 2.4.2 dat Logging en Monitoring dienen te voldoen aan de AVG, ISO 27001 en NIS2. Kan worden verduidelijkt of de Aanbestedende dienst reeds beschikt over een formele NIS2-impactanalyse en zo ja, welke technische of organisatorische maatregelen hieruit voortvloeien die de Opdrachtnemer dient te implementeren?

Toelichting:

NIS2-verplichtingen kunnen aanzienlijke impact hebben op de technische inrichting (logging, incident response, supply chain security). Een heldere NIS2-scope is noodzakelijk voor het correcte ontwerp van de beveiligingsarchitectuur en de bijbehorende kostencalculatie.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

In hoeverre acht u het van belang dat de leverancier proactief verbetervoorstellen doet op basis van trends en patronen in de IT omgeving?

Toelichting:

Proactief beheer gebaseerd op trendanalyse voorkomt verstoringen en ondersteunt continue optimalisatie. Dit vraagt om structurele dataverzameling, analysecapaciteit en een volwassen beheerorganisatie, wat impact heeft op de inrichting van de dienstverlening (geen bron, proactieve vraag).

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

In welke mate draagt selfservice bij aan hogere gebruikerstevredenheid?

Toelichting:

Selfservice mogelijkheden stellen gebruikers in staat zelfstandig antwoorden te vinden en status te volgen, wat leidt tot hogere tevredenheid en efficiënter gebruik van IT resources (geen bron, proactieve vraag).

Antwoord:

Het is aan Inschrijvers, als experts, om deze inschatting te maken. Wij hebben geen aanleiding om te veronderstellen dat de behoeften van gebruikers binnen onze organisaties gemiddeld wezenlijk anders zijn dan die van andere, vergelijkbare organisaties.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

Hoe belangrijk is het dat rapportages niet uitsluitend periodiek worden verstrekt, maar doorlopend beschikbaar zijn via een centraal platform?

Toelichting:

Doorlopende beschikbaarheid van rapportages vermindert administratieve lasten, verkort besluitvormingscycli en verhoogt de wendbaarheid van de organisatie. Dit heeft invloed op de

inrichting van monitoring, rapportage#architectuur en tooling binnen de dienstverlening (geen bron, proactieve vraag).

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

In welke mate draagt realtime inzicht in prestaties, beschikbaarheid en SLA#naleving bij aan verbeterde regievoering door de opdrachtgever?

Toelichting:

Door prestaties en SLA#naleving continu inzichtelijk te maken, kan de opdrachtgever eerder bijsturen en ontstaat een gelijkwaardige gesprekspartnerrelatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Dit ondersteunt een data gedreven sturingsmodel in plaats van een reactieve evaluatie achteraf (geen bron, proactieve vraag).

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

Onderwerp:

20

Geen bron, proactieve vraag

Vraag:

In hoeverre is het voor de opdrachtgever van belang dat de status van de volledige IT#omgeving realtime en integraal inzichtelijk is voor zowel IT als management?

Toelichting:

Realtime en integraal inzicht in de IT#omgeving stelt de opdrachtgever in staat om effectief regie te voeren, tijdig risico's te herkennen en onderbouwde beslissingen te nemen. Dit voorkomt afhankelijkheid van periodieke rapportages en draagt bij aan bestuurbaarheid en transparantie van de dienstverlening (geen bron, proactieve vraag).

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
21**Onderwerp:**

Bijlage 8 ITSM-Tool

Vraag:

Welke ITSM-tool gebruikt de Aanbestedende dienst voor ticketregistratie en -opvolging, en is de Opdrachtnemer verplicht aan te sluiten op dit systeem, of heeft de Opdrachtnemer de vrijheid een eigen ITSM-oplossing voor te stellen (Bijlage 8)?

Toelichting:

Bijlage 8 verwijst meerdere malen naar 'de ITSM-tool van het Restauratiefonds'. Integratie van werkstromen, logging en rapportages is direct afhankelijk van de gekozen tooling. Inzicht hierin is vereist voor het opstellen van het Implementatieplan en de kostencalculatie.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van Xurrent als ITSM tool. Overige informatie wordt verstrekt in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 8 (Afbakening supportlevels)

Vraag:

Bijlage 8 (Afbakening supportlevels) beschrijft dat L1 streeft naar afhandeling van standaardtaken binnen 30 minuten. Kan de Aanbestedende dienst de verwachte responsetijden voor L2- en L3-escalaties nader specificeren, alsmede de servicetijdvensters (businessuren vs. 24/7) die van toepassing zijn?

Toelichting:

De minimale SLA-normen voor L2 en L3 ontbreken in de huidige documentatie. Om een kwalitatief en marktconform SLA-voorstel te kunnen indienen zijn heldere normen voor respons- en oplostijden per prioriteitsniveau noodzakelijk.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verstrekt deze informatie in de Gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Onmicrosoft-accounts in Bijlage 7

Vraag:

De Aanbestedende dienst beschikt over 276 'onmicrosoft'-accounts (Bijlage 7). Kan worden toegelicht wat de aard van deze accounts is, zijn dit externe gebruikers, geautomatiseerde diensten of voormalige medewerkers en vallen het beheer en de opruiming hiervan binnen de scope van de opdracht?

Toelichting:

Het onderscheid tussen actieve gebruikers (99 NRF-accounts met E5-licentie) en de 276 Onmicrosoft-accounts is onduidelijk. Dit is relevant voor de bepaling van de werkelijke beheerslast en voor het correct inrichten van Identity Governance-processen (Entra ID Lifecycle Management).

Antwoord:

Ja dit is correct en valt binnen scope van de opdracht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Selectieleidraad Kantoorautomatisering vDef paragraaf 2.4.4 - Hardware

Vraag:

Paragraaf 2.4.4 stelt dat hardware zoals laptops, tablets en mobiele telefoons buiten scope van de aanbesteding vallen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de vervanging en het lifecycle management van eindgebruikersapparaten eveneens buiten scope vallen, of wordt verwacht dat de Opdrachtnemer hierin een adviesrol vervult?

Toelichting:

De Bijlage Kengetallen vermeldt 86 HP-laptops en 6 Windows Surfaces. Duidelijkheid over eventuele vervanging en wie de refresh-cyclus bepaalt, is relevant voor de dimensionering van de dienstverlening en het Implementatieplan.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst bevestigt dat vervanging en het lifecycle management van eindgebruikersapparaten buiten scope van deze aanbesteding vallen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
25

Onderwerp:

RFC/RFI Bijlage 7

Vraag:

In hoeverre zijn de geregistreerde Request for Change (RFC) en Request for Information (RFI) in de periode van 1 januari 2025 tot en met 12 april 2026 voortgekomen uit bestaande Incidenten, dan wel aan te merken als zelfstandige en unieke aanvragen (Bijlage 7)?

Toelichting:

Uit de kengetallen blijkt een substantieel volume aan Incidenten (1.239), in relatie tot een aanzienlijk aantal RFC's (374) en een beperkter aantal RFI's (47). Voor het verkrijgen van een goed inzicht in het karakter en de herkomst van deze aanvragen is het van belang te begrijpen in welke mate RFC's en RFI's het gevolg zijn van structurele oplossingen, optimalisaties of verduidelijkingen naar aanleiding van Incidenten, dan wel voortkomen uit autonome wijzigings- en informatieverzoeken los van Incidentafhandeling.

Antwoord:

We begrijpen de vraag en geven hier graag nadere uitleg aan in de stukken behorende bij de Gunningsfase. In algemene zin is ons beeld dat er niet zozeer sprake is van een bijzondere situatie, maar dat een en ander met name veroorzaakt wordt door de wijze van registratie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
26

Onderwerp:

3.5.2 Selectiecriteria 2: Ondersteuning Azure

Vraag:

Opdrachtgever benoemt in de tabellen de term "Azure Expert Managed Service Professional (MSP)", doelt de opdracht op Azure Expert Managed Service Provider of Microsoft Certified Azure Solutions Architect Expert?

Antwoord:

Zie vraag en antwoord 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
27

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Onderwerp:

2.4.2 Werkplekbeheer

Vraag:

Opdrachtgever stelt bij verwachtingen t.b.v. werkplekbeheer: Een gedetailleerd installatie- en configuratieprotocol waarin stapsgewijs wordt beschreven hoe Aanbestedende dienst de hardware dient in te richten en te configureren. Later in dezelfde paragraaf stelt opdrachtgever: Installatie en configuratie van door Aanbestedende dienst ingebrachte (bestaande, en indien nodig nieuwe) hardware. Hiermee bedoelen we de installatie en configuratie van de onderstaande drie hardwarecomponenten als repeterende uitvoering. Deze berichten lijken tegenstrijdig, laat opdrachtgever de installatie van (nieuwe) hardware aan de opdrachtnemer of is opdrachtgever voornemens zelf hardware te installeren?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst zal zelf hardware ten behoeve van eindgebruikers installeren. Daarnaast wil de Aanbestedende dienst dat Inschrijver nieuwe installatiefiles maakt wanneer er nieuwe hardware wordt ingekocht. De verwachting is dat dit, bijvoorbeeld, een RFC zal zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
28

Onderwerp:

3.5.2 Selectiecriteria 2: Ondersteuning Azure

Vraag:

In de selectiefase worden punten toegekend op basis van Microsoft Solution Partner-designations (Business Applications, Modern Work, Security, Data & AI) in combinatie met Azure Expert MSP (in-huis/vaste partner). Kunt u bevestigen of de puntentoekenning alles of niets per trede is, óf dat bij het aantoonbaar bezit van een deel van de genoemde designations deelpunten/naar rato worden toegekend? Indien deelpunten: graag de weging en rekenregel.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst bevestigt dat de puntentoekenning alles of niets is per trede. De punten worden toegekend die horen bij de hoogste trede die op een Gegadigde van toepassing is. Punten

cumuleren dus niet.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
29

Onderwerp:

3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het digitaal rechtsgeldig ondertekenen van de vereiste documenten (bijv. via DocuSign of vergelijkbaar) toereikend is?

Antwoord:

Ja, mits door bevoegd bestuur of formeel gevolmachtigde.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
30

Onderwerp:

3.5 Stap 4: Rangschikking van de aanmeldingen op basis van de selectiecriteria

Vraag:

In paragraaf 3.5 staat bij 3. Ervaring met implementaties een maximaal aantal punten van 10.000, echter bij 3.5.2 staat dat er max 5 referenties aangeleverd kunnen worden a 1000 punten per referent. In totaal dus 5000 punten. Kunt u toelichten wat het juist aantal te behalen punten is?

Antwoord:

Dank voor uw scherppte. Dit moet zijn een maximum aantal punten van 10.000 voor

selectiecriteria 3. Waarbij maximaal 5 referenties aangeleverd kunnen worden a 2.000 per referent, in totaal dus 10.000 punten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

31

Onderwerp:

3.5 Stap 4: Rangschikking van de aanmeldingen op basis van de selectiecriteria

Vraag:

Kunt u toelichten op welke wijze de rangschikking plaatsvindt bij gelijke totaalscores? Wordt in dat geval een voorrangsvolgorde tussen de selectiecriteria gehanteerd (bijv. criterium 3 "Ervaring met implementaties" zwaarder of eerst bepalend), of past u een andere tie-break methodiek toe?

Antwoord:

Als er na de beoordeling op grond van het selectiecriteria meerdere Aanmeldingen gelijk gerangschikt worden, waardoor het voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Selectiebeslissing te nemen die strekt tot het selecteren van maximaal vijf Gegadigden, wordt geloot tussen Gegadigden die gelijk geëindigd zijn. Van de loting wordt een proces-verbaal opgemaakt. Zie paragraaf 3.5.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.

32

Onderwerp:

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

Vraag:

Indien een inschrijver niet aan alle genoemde Microsoft Solution Partner-designations voldoet

(bijv. 2 of 3 van de 4), ontvangt de inschrijver dan (a) 0 punten voor dit onderdeel, (b) de punten van een lagere trede, of (c) deelpunten? Indien (c): welke weging/rekenmethodiek past u toe?

Antwoord:

(a) 0 punten, zie ook vraag en antwoord 28.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Selectieleidraad §3.5.2

Vraag:

In selectiecriterium 2 wordt voor de Microsoft Solution Partner status verwezen naar:

- Business Applications;
- Modern Work;
- Security;
- Data & AI Azure.

Begrijpen wij correct dat deze vier Microsoft Solution Partner designations cumulatief worden gevraagd, dus Business Applications én Modern Work én Security én Data & AI Azure? Of bedoelt de Aanbestedende dienst dat een gegadigde punten kan behalen wanneer hij beschikt over één of meerdere voor de opdracht relevante Microsoft Solution Partner designations, eventueel aangevuld met aantoonbare Azure certificeringen, praktijkervaring en referenties?

Indien de vier genoemde designations cumulatief bedoeld zijn, verzoeken wij de Aanbestedende dienst toe te lichten waarom Business Applications en Data & AI Azure noodzakelijk en proportioneel zijn voor deze opdracht. De scope lijkt primair te zien op kantoorautomatisering, Microsoft 365, Entra ID, Intune, werkplekbeheer, netwerkbeheer, security, logging, monitoring en support.

Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat ook punten worden toegekend wanneer een gegadigde beschikt over de voor deze opdracht meest relevante Microsoft Solution Partner designations, zoals Modern Work en Security, aangevuld met aantoonbare Azure beheerervaring, Azure certificeringen en relevante referenties? Zo ja, hoeveel punten worden in dat geval toegekend?

Antwoord:

Ja, dit begrijpt u correct. Zie ook vraag en antwoord 28. De Aanbestedende dienst acht alle vier de designations daadwerkelijk of potentieel relevant voor de KA-omgeving, zeker gelet op alle ontwikkelingen. Let wel: dit is geen knock-outcriterium in het kader van de geschiktheidseisen, maar is alleen van toepassing in het kader van de nadere selectie, op het moment dat nadere

selectie überhaupt aan de orde is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Bijlage Afbakening supportlevels

Vraag:

In de bijlage Afbakening supportlevels is opgenomen dat het Restauratiefonds L1 uitvoert en dat de leverancier L2 en L3 werkzaamheden uitvoert.

Kunt u toelichten of de leverancier verplicht is rechtstreeks in de ITSM omgeving van het Restauratiefonds te werken, of dat ook gewerkt mag worden met een eigen ITSM omgeving van de leverancier, mits ticketinformatie, status, logging, rapportages en audittrail aantoonbaar worden uitgewisseld?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft zelf een ITSM-tool en bevestigt dat de Inschrijver mag werken met een eigen ITSM-omgeving, mits ticketinformatie, status, logging, rapportages en audittrail aantoonbaar worden uitgewisseld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Selectieleidraad §3.4.2.1/3.5

Vraag:

Kunt u bevestigen dat dezelfde referentieopdracht gebruikt mag worden voor meerdere onderdelen, bijvoorbeeld voor de kerncompetenties én voor selectiecriterium 1 en selectiecriterium 3, mits uit de omschrijving ondubbelzinnig blijkt dat aan de betreffende eisen of selectiecriteria wordt voldaan?

Antwoord:

Ja. Elke kerncompetentie en elk selectiecriterium wordt op zichzelf beoordeeld. Gegadigde dient de gevraagde informatie dan wel bij herhaling op te geven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Selectieleidraad §3.5 / Bijlage Format Selectiecriteria

Vraag:

In de tabel in paragraaf 3.5 van de selectieleidraad staat dat selectiecriterium 3 maximaal 10.000 punten oplevert. In de bijlage Format selectiecriteria lijkt bij selectiecriterium 3 echter te worden uitgegaan van 1.000 punten per geldige referentie met een maximum van 5 referenties, dus maximaal 5.000 punten.

Kunt u bevestigen wat de juiste maximale score is voor selectiecriterium 3?

Indien selectiecriterium 3 inderdaad maximaal 10.000 punten oplevert, kunt u toelichten hoe deze 10.000 punten worden opgebouwd en hoeveel referenties hiervoor maximaal mogen of moeten worden ingediend?

Antwoord:

Zie vraag en antwoord 30.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Ref.nr.
37

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Onderwerp:

Selectieleidraad §2b

Vraag:

De inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend worden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ondertekening middels een geavanceerde elektronische handtekening (AES) conform de eIDAS-verordening wordt toegestaan? Dit scheelt aanzienlijk in de administratieve lasten; een AES is bovendien in meerdere opzichten juist betrouwbaarder en minder fraudegevoelig is dan een gescande handgeschreven handtekening.

Een AES zoals Docusign, SignRequest, Adobe Acrobat Sign of de nieuwe ondertekenfunctionaliteit voor UEA in TenderNed:

- is uniek gekoppeld aan de ondertekenaar en maakt diens identiteit aantoonbaar vaststelbaar
- vereist dat de ondertekenaar zelf controle heeft over het ondertekeningmiddel, wat misbruik door derden bemoeilijkt;
- borgt de integriteit van het document, waarbij elke wijziging na ondertekening technisch detecteerbaar is;
- laat een controleerbaar audit-trail achter (tijdstip, IP, verificatiestappen).

Een ingescande natte handtekening kent deze waarborgen niet en is eenvoudig te kopiëren of te hergebruiken.

Indien dit niet wordt toegestaan, kan de aanbestedende dienst gemotiveerd aangeven op welke juridische of inhoudelijke gronden het gebruik van AES in deze aanbesteding wordt uitgesloten?

Antwoord:

Ja, zie ook vraag en antwoord 29.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Selectieleidraad §3.5.2

Vraag:

In selectiecriteria 2 wordt gesproken over "Azure Expert Managed Service Professional (MSP) of gelijkwaardig". Wij kunnen deze exacte Microsoft benaming niet herleiden.

Begrijpen wij correct dat de Aanbestedende dienst doelt op de officiële Microsoft "Azure Expert

Managed Services Provider" status, ook bekend als Azure Expert MSP?

Indien dit inderdaad wordt bedoeld, merken wij op dat Azure Expert MSP een zeer specialistische en zware Microsoft erkenning is, met een formeel pre audit en auditproces, en voor zover ons bekend slechts door een beperkt aantal partijen wereldwijd wordt gevoerd. Deze status lijkt daarmee een wezenlijk andere categorie dan de reguliere Microsoft Solutions Partner designations.

Kan de Aanbestedende dienst toelichten waarom juist Azure Expert MSP noodzakelijk en proportioneel wordt geacht voor deze opdracht, waarvan de scope primair ziet op kantoorautomatisering, Microsoft 365, Entra ID, Intune, werkplekbeheer, netwerkbeheer, security, logging, monitoring en L2 L3 support?

Kan het zijn dat de Aanbestedende dienst in dit selectiecriterium feitelijk doelt op de Microsoft Solutions Partner designation "Infrastructure Azure", al dan niet aangevuld met relevante Azure certificeringen zoals AZ 104 Azure Administrator en AZ 700 Azure Network Engineer?

Indien dat het geval is, kan de Aanbestedende dienst selectiecriterium 2 hierop aanpassen of verduidelijken?

Antwoord:

Zie vraag en antwoord 2. De Aanbestedende acht dit aspect als selectiecriterium proportioneel, omdat het betekenisvol is voor de mate van geschiktheid gelet op de gebruikte Microsoftproducten. Let wel: er kunnen binnen dit selectiecriterium ook nog punten worden toegekend (2.000) als hier niet over wordt beschikt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Kantoorautomatisering