

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Leidraad 7.6. Overige geschiktheidseisen	Stark eist: Inschrijver beschikt op het moment van Inschrijving over de status Microsoft Solutions Partner voor ten minste de solution area's Modern Work en Infrastructure (Azure). Vraag: waarom Azure als er nauwelijks Azure componenten te beheren zijn en waarom bijvoorbeeld dan geen Security wat een veel belangrijker onderwerp lijkt in uw uitvraag?	Zie het antwoord op vraag 2.
2	Microsoft Partnerstatus	In paragraaf 7.6 stelt u als geschiktheidseis dat Inschrijver beschikt over de status Microsoft Solutions Partner voor ten minste de solution areas Modern Work en Infrastructure (Azure), dan wel over een aantoonbaar gelijkwaardige opvolgende Microsoft-partnerstatus. Voor zover bij ons bekend, bestaan er op dit moment geen daadwerkelijk gelijkwaardige alternatieve partnerstatussen waarmee aan deze eis kan worden voldaan. Hierdoor wordt een aanzienlijk deel van de potentiële gegadigden op voorhand uitgesloten van deelname. Op grond van artikel 1.10 van de Aanbestedingswet 2012 dienen eisen in een redelijke verhouding te staan tot het voorwerp van de opdracht. Wij verzoeken u daarom toe te lichten waarom het noodzakelijk en proportioneel is dat Inschrijver zelf over beide genoemde Microsoft-partnerstatussen beschikt. Bent u bereid de eis te verruimen, bijvoorbeeld door toe te staan dat Inschrijver de vereiste kennis, competenties en Microsoft-partnerstatus aantoont door een beroep te doen op een derde of onderaannemer?	Ja. De actuele Microsoft-benamingen worden geaccepteerd voor zover uit het bewijs blijkt dat de onderliggende pathway Modern Work is behaald. Daarnaast Infrastructure (Azure) dan wel Security. Een gedateerde Microsoft-partnerbrief of export uit Partner Center waarop dit zichtbaar is, volstaat. Peilmoment is de sluitingsdatum van de Inschrijving. Voor zover inschrijver voor het voldoen aan deze eis een beroep wenst te doen op een moedermaatschappij of andere derde, verwijst Stark naar het antwoord op vraag 4. <u>§7.6 van de aanbestedingsleidraad wordt dan ook gewijzigd in:</u> <i>"Microsoft-partnerstatus: Inschrijver beschikt op het moment van Inschrijving over de status Microsoft Solutions Partner voor ten minste de solution area's Modern Work en Infrastructure (Azure) dan wel Security, of een aantoonbaar gelijkwaardige opvolgende Microsoft-partnerstatus. Inschrijver toont dit aan door het overleggen van een geldig bewijsstuk op het moment van Inschrijven waaruit blijkt dat de vereiste partnerstatus op de datum van Inschrijving aanwezig is. Indien Inschrijver niet aan deze eis voldoet, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld".</i> <u>Kerncompetentie 2 wordt gewijzigd in:</u> <i>"Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het beheer, de inrichting, optimalisatie en ondersteuning van een Microsoft 365-tenant, waaronder werkzaamheden binnen de Azureomgeving dan wel Securitydienstverlening, voor organisaties met minimaal 70 werkplekken gedurende een aaneengesloten periode van minimaal drie (3) jaar. Inschrijver toont deze kerncompetentie aan door middel van minimaal één (1) referentieopdracht. Een referentie die is gebruikt voor Kerncompetentie 1 mag tevens worden gebruikt voor Kerncompetentie 2, mits uit de referentie blijkt dat aan beide kerncompetenties wordt voldaan".</i> Stark publiceert een herziene Annex IV onder de bestandsnaam "Annex IV - Format referentie kerncompetentie (HERZIEN)". <u>De oude Annex IV komt te vervallen en mag niet gebruikt worden bij de inschrijving</u>

3 Gunningscriteria — volledigheid Vraag	Zijn er naast de vier genoemde kwalitatieve gunningscriteria (KW1 t/m KW4) nog aanvullende sub-eisen of beoordelingsaspecten die niet expliciet in het bestek zijn uitgewerkt maar wel meewegen in de beoordeling?	Nee. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in de aanbestedingsstukken beschreven gunningscriteria (prijs en KW1 t/m KW4) en de daarbij opgenomen beoordelingsaspecten. Behoudens de inschrijfprijs (die uiteraard ook meeweegt) worden er geen aanvullende of niet-gepubliceerde beoordelingscriteria gehanteerd.
4 Knock-outeis §7.6 — Microsoft Solutions Partner Vraag	Kan Stark bevestigen dat een Microsoft Solutions Partner-verklaring op naam van de moedermaatschappij waaronder een inschrijver ressorteert, voldoet aan de knock-outeis in §7.6, ook wanneer de badges zijn geregistreerd onder de huidige Microsoft-partnernamen in plaats van de in het bestek genoemde paden (Modern Work / Infrastructure Azure)?	Ja. Een Microsoft Solutions Partner-status op naam van de moedermaatschappij voldoet, mits de inschrijver aantoont over de middelen en expertise van de moedermaatschappij te kunnen beschikken. Tevens accepteert Stark de huidige Microsoft-benamingen voor zover deze inhoudelijk overeenkomen met de gevraagde solution areas.
5 Overlegstructuur — combineren rapportages Vraag	Is het toegestaan de SROI-rapportage te combineren met de reguliere dienstverleningsrapportage (SLA, verbetercyclus) in hetzelfde periodieke overleg, in plaats van een apart traject in te richten?	Ja, dat is toegestaan. We willen wel benadrukken dat Stark geen voorwaarden aan SROI-rapportage heeft gesteld.
6 Overlegstructuur — rapportageorgaan SROI Vraag	Moet de voortgang van de SROI-invulling verplicht in een specifiek, apart overlegorgaan worden gerapporteerd, of mag dit als vast agendapunt in het reguliere (tactische) overleg worden opgenomen?	Idem als vraag 5. Stark stelt hier geen voorwaarden aan.
7 Overlegstructuur — verplichte frequentie Vraag	Schrijft het bestek een minimale frequentie voor het tactisch of strategisch overleg voor, of staat het de inschrijver vrij hiervoor een ritme voor te stellen?	De vraag verwijst niet naar een specifiek gunningscriterium. Stark wijst Inschrijvers op het gestelde in eisen 601 en 602. Wellicht geeft dit voldoende antwoord op uw vraag.
8 Overlegstructuur — weging in gunning Vraag	Weegt een vast, gelaagd overlegritme (operationeel/tactisch/strategisch) mee als onderscheidend element in de gunningscriteria, of is dit uitsluitend een uitvoeringsvoorwaarde zonder scoreweging?	De vraag verwijst niet naar een specifiek gunningscriterium. Bovendien doet Stark op voorhand geen uitspraken over de mate waarin specifieke onderdelen of oplossingen onderscheidend zijn. De beoordeling vindt plaats op basis van het volledige antwoord op het betreffende gunningscriterium en overeenkomstig de beoordelingsmethodiek van §6.2.1. Er worden geen aanvullende of niet-gepubliceerde beoordelingsaspecten gehanteerd.
9 SROI — bijstelling gedurende looptijd Vraag	Mag de invulling van SROI gedurende de looptijd in overleg met Stark worden bijgesteld, bijvoorbeeld als een kandidaat uitvalt of er (tijdelijk) geen geschikte match beschikbaar is, zonder dat dit als wanprestatie geldt?	Ja. Indien de voorgestelde SROI-invulling gedurende de looptijd niet haalbaar blijkt, verwacht Stark dat opdrachtnemer hierover tijdig in overleg treedt om een passend alternatief af te spreken.
10 SROI — realisatietermijn Vraag	Binnen welke termijn na contractstart moet de SROI-invulling concreet gerealiseerd zijn?	Stark hanteert hiervoor geen vaste termijn. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zo spoedig mogelijk na contractstart invulling wordt gegeven aan de aangeboden SROI-prestatie.
11 SROI — minimumuren leer-werkplek Vraag	Is er een minimumaantal uren per week vastgelegd voor een leer-/werkplek, of bepaalt de inschrijver dit zelf in overleg met Stark?	Nee, Stark heeft geen minimumaantal uren per week vastgesteld. De omvang van een leer-/werkplek kan door Opdrachtnemer in overleg met Stark worden bepaald, waarbij een passende en realistische invulling van de SROI-verplichting centraal staat.

12 SROI — PSO-certificering als bewijs Vraag:	Volstaat een PSO-certificering (Prestatieladder Socialer Ondernemen) of vergelijkbaar keurmerk als bewijs van structurele SROI-inzet, of moet dit per opdracht apart worden aangetoond en gerapporteerd?	Een PSO-certificering of vergelijkbaar keurmerk wordt gewaardeerd, maar leidt niet automatisch tot een hogere score. Inschrijver dient voor deze opdracht een concrete invulling van Social Return voor te stellen, zoals gevraagd bij KW4.
13 SROI	werk uitbesteden aan Stark Vraag: Telt het uitbesteden van werk aan Stark (bijvoorbeeld device-refurbishment, testwerk) mee als invulling van de SROI-verplichting, en zo ja, tot welk deel van de verplichting?	Ja. Het uitbesteden van passende werkzaamheden aan Stark kan onderdeel uitmaken van de invulling van de SROI-verplichting, omdat hiermee wordt bijgedragen aan werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
14 SROI	percentage opdrachtwaarde Vraag: Geldt er een verplicht minimumpercentage van de opdrachtwaarde dat aan SROI besteed moet worden, of is invulling in natura (leer-werkplek, jobcoaching, uitbesteed werk) zonder vast percentage toegestaan?	Nee. Stark hanteert geen verplicht minimumpercentage. Inschrijvers kunnen zelf een passende invulling van Social Return voorstellen, die wordt beoordeeld conform KW4.
15 SROI	aard van de verplichting Vraag: Is de SROI-verplichting output-/resultaatgericht geformuleerd, of schrijft het bestek een verplicht minimumaantal uren, fte's of plekken voor?	Nee. Het bestek schrijft geen minimumaantal uren, fte's of werkplekken voor. Inschrijvers zijn vrij een passende invulling van Social Return voor te stellen.

16 Vraag inzake KW5 (Prijsfixatie) en Eis 1003 — proportionaliteit van de gevraagde prijsvaste periode	In §3.5 en §3.7 licht Stark toe bewust te kiezen voor een langlopende overeenkomst van maximaal zes jaar, waarbij de verlenging (3 × 1 jaar) een eenzijdige, stilzwijgende optie voor Stark betreft. Onder KW5.1 waardeert Stark vervolgens de mate waarin Inschrijver afziet van indexatie, waarbij de maximale score wordt toegekend bij volledige prijsfixatie tot 1 januari 2030. In combinatie betekent dit dat een Inschrijver die maximaal wenst te scoren, de prijzen ruim drie jaar na inschrijving fixeert, terwijl de contractduur eenzijdig door Stark kan worden verlengd tot 2033. Het volledige risico van kostenontwikkeling in die periode — met name de loonkostenontwikkeling op grond van de toepasselijke cao, waarop Inschrijver geen invloed heeft — komt daarmee eenzijdig bij Inschrijver te liggen. Dit prikkelt Inschrijvers om dat risico vooraf in de tarieven op te nemen, hetgeen naar verwachting leidt tot een hogere Inschrijfprijs en daarmee niet in het belang is van Stark. Wij verzoeken Stark daarom, mede in het licht van het proportionaliteitsbeginsel (artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en Voorschrift 3.9 A Gids Proportionaliteit), te overwegen de systematiek van KW5 op één van de volgende wijzen aan te passen: a) de uitzondering die reeds geldt voor prijswijzigingen in licenties en andere componenten die aantoonbaar door derden worden geleverd, uit te breiden met de aantoonbare loonkostenontwikkeling op grond van de toepasselijke cao, zodat prijsfixatie zich beperkt tot de door Inschrijver beïnvloedbare kostencomponenten; dan wel b) bij KW5.1 een tussenvariant te waarderen waarbij Inschrijver de tarieven fixeert tot 1 januari 2030, met dien verstande dat uitsluitend een beperkte, gemaximeerde indexatie mag worden toegepast (bijvoorbeeld ten hoogste 50% van het CBS-prijsindexcijfer J62), zodat de mate van prijsvastheid nog steeds onderscheidend wordt gewaardeerd; dan wel c) te bevestigen dat een Inschrijver die kiest voor KW5.1 antwoord C, gerechtigd blijft de tarieven aan te passen indien zich een onvoorziene, buiten de risicosfeer van Inschrijver gelegen kostenstijging voordoet, in lijn met artikel 6:258 BW. Indien Stark de systematiek ongewijzigd wenst te handhaven, verzoeken wij Stark te bevestigen dat de uitzondering onder de voetnoot bij KW5 (prijswijzigingen in licenties en andere door derden geleverde componenten) ruim wordt uitgelegd, en dat daaronder in elk geval worden begrepen: Microsoft-licentieprijswijzigingen, prijswijzigingen van door derden geleverde beveiligings- en back-updiensten, en overige toeleveringen waarop Inschrijver aantoonbaar geen invloed heeft.	Stark handhaaft de systematiek van KW5. Het betreft een gunningscriterium en geen (minimum)eis. Inschrijvers zijn vrij om te bepalen in welke mate zij bereid zijn af te zien van indexatie en derhalve een vrijwillige commerciële keuze van de inschrijver. De uitzondering voor prijswijzigingen in licenties of andere componenten die aantoonbaar door derden worden geleverd en waarop inschrijver geen invloed heeft, wordt toegepast overeenkomstig de tekst in de aanbestedingsstukken. Hieronder kunnen onder meer Microsoft-licentieprijswijzigingen en prijswijzigingen van door derden geleverde diensten of componenten vallen, mits inschrijver aantoont dat deze door derden worden geleverd en daarop geen invloed kan uitoefenen.
---	---	--

17 §7.6 Microsoft-partnerstatus: benaming solution areas	In §7.6 stelt Stark als geschiktheidseis dat Inschrijver beschikt over de status Microsoft Solutions Partner voor ten minste de solution area's Modern Work en Infrastructure (Azure), dan wel een aantoonbaar gelijkwaardige opvolgende Microsoft-partnerstatus. Microsoft heeft de benaming van de Solutions Partner-designations inmiddels gewijzigd. De afzonderlijke designation pathways zijn gegroepeerd onder overkoepelende aanduidingen, waarbij de pathway Infrastructure (Azure) valt onder de aanduiding Solutions Partner for Cloud & AI Platforms en de pathway Modern Work onder Solutions Partner for AI Business Solutions. De wijze van kwalificeren per pathway is daarbij ongewijzigd gebleven. Kan Stark bevestigen dat een Inschrijver die beschikt over de aanduidingen Solutions Partner for Cloud & AI Platforms en Solutions Partner for AI Business Solutions, waarbij de onderliggende pathways Infrastructure respectievelijk Modern Work zijn behaald, voldoet aan de eis in §7.6? En kan Stark bevestigen welk bewijsstuk hiervoor volstaat (bijvoorbeeld een Microsoft-partnerbrief en/of een export uit het Partner Center-dashboard waarop de behaalde pathways zichtbaar zijn)?	Ja. De actuele Microsoft-benamingen worden geaccepteerd voor zover uit het bewijs blijkt dat de onderliggende pathway Modern Work is behaald. Daarnaast Infrastructure (Azure) dan wel Security. Een gedateerde Microsoft-partnerbrief of export uit Partner Center waarop dit zichtbaar is, volstaat. Peilmoment is de sluitingsdatum van de Inschrijving.
18 Annex II Prijzenblad: status van het genoemde maximumbedrag	In het Prijzenblad MSP (Annex II) is bij de Inschrijfprijs een maximumbedrag vermeld. Kan Stark verduidelijken of dit bedrag een absoluut plafond betreft, in die zin dat een Inschrijving met een hogere Inschrijfprijs terzijde wordt gelegd, of dat het een indicatief budget betreft? Indien sprake is van een absoluut plafond, kan Stark dan bevestigen dat dit bedrag betrekking heeft op de totale contractwaarde over 36 maanden plus 3 × 12 optionele maanden, exclusief btw, zoals gedefinieerd bij het begrip 'Inschrijfprijs' in hoofdstuk 1?	Het bedrag van € 1.250.000 exclusief btw is een absoluut plafond voor de in Annex II berekende inschrijfprijs over 72 maanden, inclusief implementatie en de daarin opgenomen licenties. Een hogere inschrijfprijs is niet-bestekconform. Aanvullende dienstverlening op afroep valt niet in deze berekening.

19 §2.5 Scope: afbakening bijzondere devices en netwerkcomponenten	In §2.5.2 valt het beheer van het fysieke netwerk en van bijzondere devices (waaronder kassa's, pinautomaten, labelprinters, camera'systemen en BHV-voorzieningen) buiten scope. In de toelichting op de scope staat dat Opdrachtnemer hiermee wel rekening dient te houden en hierover dient af te stemmen met Stark en/of de betreffende derde dienstverlener, voor zover deze componenten invloed hebben op de Microsoft 365-, Azure- of endpointdienstverlening. Kan Stark verduidelijken wat in dit verband onder 'rekening houden met en afstemmen' wordt verstaan, en bevestigen dat hieruit geen resultaatsverplichting voor Opdrachtnemer voortvloeit ten aanzien van de werking of beschikbaarheid van deze componenten? Kan Stark daarnaast aangeven of afstemming met de derde dienstverlener van het netwerk plaatsvindt onder regie van Stark, en of hiervoor afspraken (bijvoorbeeld een gezamenlijk escalatieprotocol) zijn of worden vastgelegd?	Het fysieke netwerk en de bijzondere devices blijven buiten scope. Opdrachtnemer onderzoekt bij ketenincidenten de onderdelen binnen zijn scope, deelt relevante bevindingen en stemt waar nodig af met Stark en de betreffende derde. Hieruit volgt geen resultaatsverplichting voor buiten-scopecomponenten. Stark voert de contractuele regie en operationele afstemming en escalatie worden tijdens de transitie nader vastgelegd.
20 Eis 302: koppeling incidentmeldingen met TOPdesk	Eis 302 schrijft voor dat bij het aanmelden, wijzigen of updaten van een incident minimaal een e-mail naar een vast e-mailadres wordt verstuurd, met daarin onder meer het incidentnummer van Opdrachtgever in het onderwerp. Kan Stark bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan met een e-mailkoppeling tussen het ticketsysteem van Opdrachtnemer en TOPdesk, en dat een verdergaande technische integratie (bijvoorbeeld via API) niet wordt vereist? Kan Stark daarnaast aangeven of het incidentnummer van Stark bij aanmelding door Opdrachtnemer beschikbaar is, of dat dit pas na registratie in TOPdesk wordt toegekend?	Ja, een e-mailkoppeling met TOPdesk volstaat en een API- of tweezijdige integratie is niet vereist. Het TOPdesk-incidentnummer ontstaat na registratie en wordt daarna in vervolgerberichten opgenomen. De praktische inrichting en het vaste e-mailadres worden tijdens de transitie afgestemd.
21 Annex VII Verwerkersovereenkomst - Art. 4.2 en 4.5, Bijlage 1 punt 3, in samenhang met art. 28 en 38 GIBIT 2025 - Subverwerkers en samenloop van controleregimes	Artikel 4.5 verleent algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, terwijl Bijlage 1 punt 3 bepaalt dat de subverwerkerstabel vóór aanvang van de dienstverlening ter goedkeuring wordt voorgelegd. Kunt u verduidelijken welke van beide bepalingen leidend is? Daarnaast kennen artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst en de artikelen 28 en 38 van de GIBIT 2025 elk een eigen controle- of auditregime. Bevestigt u dat een geldige ISO/IEC 27001-certificering volstaat als periodieke derdenverklaring in de zin van artikel 38 GIBIT, en dat de kosten van aanvullende controles conform artikel 28.6 voor rekening van Opdrachtgever komen?	Artikel 4.5 bevat de algemene toestemming. De vooraf in te vullen subverwerkerstabel dient ter transparantie en beoordeling en doet daaraan niet af. Nieuwe of gewijzigde subverwerkers worden vooraf gemeld zodat Stark bezwaar kan maken. Een ISO 27001-certificaat kan als periodieke onderbouwing dienen, maar sluit aanvullende controle bij risico, incident of gegronde aanleiding niet uit. Voor de kosten van audits en controles geldt de systematiek van de artikelen 28 en 38 van de GIBIT 2025. Stark neemt hiervoor geen aanvullende afwijkende regeling op.

22 Annex V Overeenkomst ICT Prestatie - Art. 7.6 - Service credits naast schadevergoeding	Artikel 7.6 bepaalt dat het verbeuren van service credits of andersoortige boetes de overige rechten van Opdrachtgever onverlet laat, waaronder het recht om naast de verbeurde boete de geleden schade te verhalen. Bevestigt u dat verbeurde service credits in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming?	Ja. Voor zover service credits of boetes en schadevergoeding betrekking hebben op dezelfde tekortkoming en dezelfde schade, worden betaalde bedragen in mindering gebracht om dubbele vergoeding te voorkomen. De overige rechten van Stark blijven voor niet-gedekte schade bestaan.
23 Aanbestedingsleidraad - Eis 1104 (§8.11) - Eenzijdig wijzigingsrecht	Eis 1104 geeft Stark het recht wijzigingen buiten het contractuele kader overeen te komen indien dit door een onvoorziene gebeurtenis noodzakelijk is of uit hoofde van de openbare orde, de openbare veiligheid of de volksgezondheid gerechtvaardigd is. Bevestigt u dat dergelijke wijzigingen in onderling overleg tot stand komen en dat aantoonbare meerkosten daarvan tegen de overeengekomen tarieven worden vergoed, conform de systematiek van eis 1004 en 1005?	Ja. Wijzigingen komen schriftelijk en in onderling overleg tot stand, binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht. Vooraf worden gevolgen voor scope, planning en prijs vastgesteld. Aantoonbare, overeengekomen meerkosten worden vergoed volgens de contractuele tarieven of een vooraf overeengekomen prijs.
24 Aanbestedingsleidraad - Eis 905 (§8.9), in samenhang met art. 29.4 en 29.7 GIBIT 2025 - Maximering exitkosten	Eis 905 verlangt dat de kosten voor de exit transparant zijn gespecificeerd en gemaximeerd. Bevestigt u dat dit maximum in het Exitplan wordt vastgelegd op basis van een urenstaffel tegen de overeengekomen tarieven, en dat de in artikel 29.7 van de GIBIT 2025 genoemde kosteloos te verrichten werkzaamheden daarbuiten vallen?	Het maximum en de onderbouwing worden in het Exitplan vastgelegd, bijvoorbeeld als maximaal aantal uren tegen de contractuele tarieven. Werkzaamheden die op grond van artikel 29.7 GIBIT kosteloos moeten worden verricht, mogen daarin niet als betaalde exitkosten worden opgenomen.
25 Aanbestedingsleidraad - Eis 1001 en 1002 (§8.10) en art. 8.5 Annex V, versus art. 11.2 GIBIT 2025 - Facturatie vooruit of achteraf	Eis 1001 bepaalt dat facturering plaatsvindt na beoordeling en acceptatie en dat de vergoeding achteraf op basis van verrichtingen wordt betaald, terwijl artikel 11.2 van de GIBIT 2025 juist bepaalt dat periodieke vergoedingen bij vooruitbetaling verschuldigd zijn. Kunt u bevestigen dat eis 1001 op dit punt prevaleert boven de Inkoopvoorwaarden, dan wel aangeven of Stark bereid is facturatie vooruit per maand of per kwartaal toe te staan voor de doorlopende dienstverlening?	Voor de doorlopende dienstverlening prevaleren eisen 1001 en 1002 en artikel 8.5 van de Overeenkomst: facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. Facturatie per maand of kwartaal vooruit wordt niet toegestaan.
26 Aanbestedingsleidraad - Eis 803 (§8.8), in samenhang met §2.5.2 - Reikwijdte beschikbaarheidsgarantie tijdens transitie	Eis 803 verlangt dat bedrijfstoepassingen gedurende de implementatie en overgang tijdens kantooruren ononderbroken beschikbaar blijven, terwijl paragraaf 2.5.2 het beheer van het fysieke netwerk buiten scope plaatst en dit bij een andere leverancier is belegd. Bevestigt u dat deze garantie zich beperkt tot de onderdelen die binnen de scope van deze Opdracht vallen?	Ja. Eis 803 ziet op de onderdelen binnen de scope en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Verstoringen die aantoonbaar uitsluitend worden veroorzaakt door buiten-scopecomponenten worden niet aan Opdrachtnemer toegerekend, onverminderd de afstemmings- en escalatieplicht.

27 Aanbestedingsleidraad - Eis 400, 401 en 403 (§8.4) - Global Administrator versus least privilege	Eis 401 bepaalt dat Stark gedurende de looptijd minimaal één Global Administrator-account met volledige beheerrechten behoudt, terwijl eis 400 het Zero Trust-principe met least privilege-autorisatie voorschrijft en eis 403 het gebruik van Privileged Identity Management verlangt. Kunt u verduidelijken hoe Stark het gebruik van dit account voor zich ziet, en bevestigen dat wijzigingen die via dit account buiten Opdrachtnemer om worden doorgevoerd niet aan Opdrachtnemer worden toegerekend voor zover deze de beschikbaarheid of het beveiligingsniveau raken?	Het break-glassaccount wordt uitsluitend ingezet in noodsituaties waarin reguliere beheeraccounts geen toegang bieden tot de Microsoft 365-omgeving. De accountgegevens worden beveiligd opgeslagen in een afgesloten wachtwoordkluis en mogen uitsluitend worden gebruikt na goedkeuring van het ICT-management. Het gebruik wordt geregistreerd en na iedere inzet wordt het wachtwoord direct gewijzigd. Wijzigingen die aantoonbaar door Stark via dit account buiten opdrachtnemer om zijn uitgevoerd, worden niet aan opdrachtnemer toegerekend voor zover deze wijzigingen van invloed zijn op de beschikbaarheid of het beveiligingsniveau.
28 Aanbestedingsleidraad - Eis 310 (§8.3) - Bewaartermijn incidenthistorie	Eis 310 verlangt dat Opdrachtnemer een volledige incidenthistorie bewaart ten behoeve van interne en externe audits, zonder een termijn te noemen. Kunt u aangeven welke minimale bewaartermijn Stark hanteert voor incidentgegevens en voor beveiligingsgerelateerde loggegevens, mede in het licht van de bewaarplichten die op Stark als publiekrechtelijke rechtspersoon rusten?	Opdrachtnemer bewaart de volledige incidenthistorie, inclusief meldingen, logging, analyses, Root Cause Analyses (RCA's), herstelmaatregelen en rapportages, gedurende minimaal drie (3) jaar na afhandeling van het incident, tenzij wet- of regelgeving een langere bewaartermijn voorschrijft.
29 Aanbestedingsleidraad - Eis 706 (§8.7), in samenhang met §2.4.2 - Bestaande back-upoplossing	Paragraaf 2.4.2 vermeldt Barracuda Cloud-to-Cloud Backup als de huidige back-upoplossing voor de Microsoft 365-omgeving, met het beheer belegd bij de MSP. Valt het beheer van deze bestaande oplossing binnen de scope van de Opdracht, of staat het Inschrijver vrij een aantoonbaar gelijkwaardige externe back-upoplossing aan te bieden conform eis 706? Indien het laatste? Komen de kosten van een eventuele migratie voor rekening van Opdrachtnemer?	Inschrijver mag Barracuda Cloud-to-Cloud voortzetten of een aantoonbaar gelijkwaardige of betere oplossing aanbieden, mits aan alle back-up- en recovery-eisen wordt voldaan en continuïteit en overdraagbaarheid zijn geborgd. Eventuele migratie- en implementatiekosten zijn onderdeel van het vaste implementatiebedrag.
30 Aanbestedingsleidraad - Eis 312 (§8.3) - Verwachte onsite-inzet per jaar	Eis 312 geeft Stark het recht om op verzoek een consultant op locatie te laten ondersteunen, terwijl bepaling 7 van het prijzenblad voorrijkosten uitsluit en eis 1002 all-in tarieven voorschrijft. Kunt u een indicatie geven van de door Stark verwachte onsite-inzet per jaar, uitgedrukt in bezoeken of dagdelen, en of deze inzet zich beperkt tot het hoofdkantoor in Hoogeveen of ook de vijf vestigingen van Stark Groen betreft?	Consultantinzet op locatie op verzoek van Stark wordt als aanvullende dienstverlening tegen het aangeboden uurtarief afgerekend. Planning en locatie worden in onderling overleg bepaald al zal eventuele inzet op locatie naar verwachting vrijwel uitsluitend plaatsvinden op het hoofdkantoor van Stark in Hoogeveen en heeft een incidenteel karakter. Voorrijkosten mogen niet afzonderlijk worden berekend en Stark geeft geen gegarandeerd afnamevolume.
31 Aanbestedingsleidraad - Eis 102 en 1002 (§8.1 en §8.10), Annex II bepaling 7, in samenhang met eis 300 en 312 - Onderbrenging van security- en onsite-kosten	Eis 102 bepaalt dat alle in de kwalitatieve gunningscriteria beschreven oplossingen in de aangeboden tarieven zijn ingecalculeerd, eis 1002 schrijft all-in tarieven voor en bepaling 7 van het prijzenblad sluit voorrijkosten voor onsite-inzet uit. Het prijzenblad kent echter geen afzonderlijke regel voor securitymonitoring conform eis 300 en KW1, noch voor onsite-inzet conform eis 312. Kunt u aangeven onder welke regel van het prijzenblad deze kosten dienen te worden ondergebracht?	Consultantinzet op locatie op verzoek van Stark wordt als aanvullende dienstverlening tegen het aangeboden uurtarief afgerekend. Planning en locatie worden in onderling overleg bepaald en voorrijkosten mogen niet afzonderlijk worden berekend. Stark geeft geen gegarandeerd afnamevolume. Kosten voor 24/7 securitymonitoring worden opgenomen in de vaste standaarddienstverlening en onsite consultancy op verzoek onder aanvullende dienstverlening.

32 Annex II Prijzenblad MSP - Rij 21 en cel E21, in samenhang met art. 11.2 GIBIT 2025 en art. 4.1 Annex V - Implementatiebedrag en facturatiemoment	Rij 21 voorziet in een vast bedrag voor de Implementatie zonder dat daarvoor een maximum is vermeld. Kunt u bevestigen dat voor dit bedrag geen maximum geldt, en aangeven op welk moment het factureerbaar is? Wij wijzen erop dat artikel 11.2 van de GIBIT 2025 dertig procent van eenmalige vergoedingen pas opeisbaar stelt na integrale Acceptatie, terwijl artikel 4.1 van Annex V bepaalt dat geen afzonderlijke Acceptatieprocedure wordt overeengekomen, waardoor die uitgestelde opeisbaarheid volgens dezelfde bepaling niet van toepassing is.	Voor het implementatiebedrag geldt geen afzonderlijk maximum, maar het bedrag maakt wel deel uit van de maximale inschrijfprijs. Facturatie vindt achteraf plaats na uitvoering en acceptatie van de overeengekomen implementatiewerkzaamheden, conform de rangorde van de aanbestedingsstukken.
33 Aanbestedingsleidraad - §3.1 (p. 11) versus TenderNed-aankondiging §5.1.11 - Uiterste tijdstip tweede vragenronde	Paragraaf 3.1 vermeldt als uiterste datum voor het indienen van verduidelijkingsvragen 18 september 2026 om 12.00 uur, terwijl de aankondiging op TenderNed onder 5.1.11 als termijn voor verzoeken om aanvullende informatie 18 september 2026 om 08.30 uur noemt. Kunt u bevestigen welk tijdstip geldt?	Voor de tweede vragenronde geldt 18 september 2026 om 12.00 uur. Voor zover de TenderNed-aankondiging 08.30 uur vermeldt, wordt dit gecorrigeerd.
34 Annex VIII Waakvlamovereenkomst - Art. 2.1, in samenhang met §3.6 leidraad - Gestanddoening door de nummer 2	Paragraaf 3.6 van de Aanbestedingsleidraad merkt de waakvlamovereenkomst aan als optioneel voor de nummer 2 en erkent uitdrukkelijk dat de inzet ervan veel vergt van diens capaciteit, terwijl artikel 2.1 van Annex VIII bepaalt dat de nummer 2 zijn inschrijving gedurende de gehele initiële looptijd van drie jaar volledig gestand doet. Een gestanddoening van drie jaar op prijs en capaciteit, zonder enige afnameverplichting van Stark, is voor Inschrijvers niet realistisch. Bevestigt u dat de nummer 2 zich gedurende die periode op capaciteitsgebrek kan beroepen zonder dat dit tot aansprakelijkheid leidt, en bent u bereid de gestanddoeningstermijn in artikel 2.1 te beperken tot een kortere, marktconforme periode?	Het aangaan van de waakvlamovereenkomst is optioneel en heeft geen invloed op de beoordeling of rangorde. Zonder activering bestaan geen afname- of inzetverplichtingen. Bij voorgenomen activering wordt eerst vastgesteld of capaciteit beschikbaar is en worden actuele derdenprijzen en toegestane prijsaanpassingen besproken. Weigering wegens aantoonbaar capaciteitsgebrek leidt niet tot uitsluiting bij toekomstige aanbestedingen.
35 Annex V Overeenkomst ICT Prestatie - Art. 3.2 en 3.3, in samenhang met §3.1 leidraad - Fatale implementatiedatum en overlapperiode	Artikel 3.3 merkt de implementatiedatum van 1 januari 2027 aan als fatale termijn, terwijl de definitieve gunning pas na afloop van de stand-still-termijn op 11 november 2026 vaststaat en 1 januari een nationale feestdag is. Bent u bereid een overlap- of schaduwperiode met de vertrekkende Managed Service Provider mogelijk te maken, en bevestigt u dat vertraging die aantoonbaar wordt veroorzaakt door derden - de vertrekkende leverancier of de beheerder van het fysieke netwerk - niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend?	De beoogde startdatum van de dienstverlening blijft 1 januari 2027. Indien tijdens de implementatie blijkt dat een beperkte verschuiving van de startdatum noodzakelijk is voor een zorgvuldige overdracht en deze noodzaak niet aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, kunnen partijen in onderling overleg een aangepaste startdatum vaststellen. Daarbij blijft het uitgangspunt dat de dienstverlening zo spoedig mogelijk wordt overgenomen.

36 Aanbestedingsleidraad - Eis 707 (§8.9), in samenhang met art. 21.4 en 21.5 GIBIT 2025 - Overdraagbaarheid en pre-existing intellectueel eigendom	Eis 707 verlangt een garantie op volledige overdraagbaarheid van configuraties, scripts en documentatie, terwijl artikel 21.4 van de GIBIT 2025 het intellectueel eigendom op Maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever legt en artikel 21.5 bepaalt dat Maatwerkprogrammatuur als Open Source-programmatuur wordt verstrekt tenzij anders overeengekomen. Bevestigt u dat door Opdrachtnemer reeds vóór de Overeenkomst ontwikkelde standaardscripts, beheerconfiguraties en tooling - pre-existing intellectueel eigendom - buiten deze overdracht en buiten de open-sourcebepaling vallen, en dat de garantie van eis 707 ziet op de Stark-specifieke configuratie en documentatie?	Ja. Reeds vóór de overeenkomst bestaande generieke scripts, methoden, tooling en standaardconfiguraties blijven het intellectuele eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegever. De overdrachtsplicht ziet op Stark-specifieke configuraties, documentatie en de voor continuïteit noodzakelijke gebruiksrechten.
37 Aanbestedingsleidraad - Eis 709 en 710 (§8.7), in samenhang met art. 32.5 GIBIT 2025 - Herstelnormen RPO en RTO	Eis 709 en 710 stellen een Recovery Point Objective van 8 uur en een Recovery Time Objective van 24 uur als absolute norm, terwijl artikel 32.5 van de GIBIT 2025 uitgaat van een RPO van 28 uur en een RTO van 16 werkuren in 85 procent van de gevallen. Bevestigt u dat de in eis 709 en 710 gevraagde waarden gelden als norm die in 85 procent van de gevallen wordt gehaald, conform de systematiek van artikel 32.5 GIBIT, dan wel dat het hier een absolute garantie betreft die afwijkt van de Inkoopvoorwaarden?	De RPO van maximaal 8 uur en RTO van maximaal 24 uur gelden voor de binnen scope vallende Microsoft 365- en Azure-data en workloads waarvoor Opdrachtnemer de back-up en het herstel verzorgt, niet voor buiten-scope SaaS-diensten. De RTO wordt gemeten vanaf de geautoriseerde herstelmelding. Voor de toepassing van deze eisen sluit Stark aan bij de systematiek van artikel 32.5 van de GIBIT 2025. Dit betekent dat de genoemde RPO- en RTO-waarden gelden als prestatienorm die in ten minste 85% van de gevallen dient te worden gerealiseerd. Niet-toerekenbare verstoringen bij derden worden overeenkomstig de contractvoorwaarden beoordeeld.
38 Annex II Prijzenblad MSP - Rij 21 en cel E21, in samenhang met eis 403 (§8.4) - Ontbrekende regel voor aanvullende licenties	Eis 403 verlangt het gebruik van Privileged Identity Management, wat een Microsoft Entra ID P2-licentie vereist. Volgens paragraaf 2.4.2 beschikt Stark over twee Entra ID P2-licenties, terwijl het prijzenblad geen regel kent om aanvullende P2-licenties op te voeren en bepaling 1 elke wijziging van het prijzenblad verbiedt. Kunt u aangeven of eventueel benodigde aanvullende Entra ID P2-licenties voor rekening van Stark komen, dan wel op welke wijze Inschrijver deze in het prijzenblad dient te verwerken zonder in strijd te komen met bepaling 1?	Stark zal een herzien prijzenblad publiceren. Hierin worden aanvullende vrije velden opgenomen waarop Inschrijvers eventuele voor hun oplossing noodzakelijke aanvullende producten, licenties of diensten kunnen opnemen. De daarmee gemoeide kosten dienen in de inschrijfprijs te worden verwerkt en tellen mee in de beoordeling van het gunningscriterium prijs. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.

39 Annex II Prijzenblad MSP - Rij 19, in samenhang met §3.2 en eis 110 - Facturatie bij groei en krimp	Paragraaf 3.2 vermeldt dat het aantal Werkplekken gedurende de looptijd met tien procent kan groeien of krimpen en dat dit geen aanleiding geeft tot aanpassing van tarieven, terwijl het prijzenblad in rij 19 rekent met een vast maandbedrag maal 72 maanden en de voetnoot vermeldt dat de werkelijke aantallen per 1 januari 2027 kunnen afwijken van de peildatum van 18 juni 2026. Bevestigt u dat facturatie gedurende de looptijd plaatsvindt op basis van de werkelijke aantallen maal het aangeboden eenheidstarief, en dat het in het prijzenblad berekende maandbedrag uitsluitend dient als vergelijkingsgrondslag voor de beoordeling van het gunningscriterium prijs?	Binnen de bandbreedte van plus of min 10% blijft het aangeboden eenheidstarief ongewijzigd en wordt gefactureerd op basis van de werkelijke afgenomen aantallen. Voor rechtstreeks door derden geleverde licenties gelden de werkelijke aantallen en aantoonbare derdenprijzen. Bij een structurele afwijking buiten de bandbreedte treden partijen in overleg conform de wijzigingsbepalingen.
40 Annex II Prijzenblad MSP - Rij 16 - Afbakening van de vier koppelingen	Rij 16 vermeldt "Koppelingen diverse pakketten (Afes, Topdesk, etc)" met aantal 4. Kunt u specificeren welke vier koppelingen binnen de scope vallen, en aangeven hoe wordt omgegaan met koppelingen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen, vervallen of worden toegevoegd - vallen die binnen het overeengekomen tarief, of gelden zij als meerwerk conform eis 1005?	Met de vier prijsregels wordt het beheer bedoeld van de bij contractstart aanwezige koppelingen met AFAS, TOPdesk, scan-to-mail en de Microsoft 365-tenantgebonden diensten. Stark verstrekt tijdens de transitie de beschikbare technische documentatie. Nieuwe koppelingen of wezenlijke wijzigingen vallen alleen binnen de vaste prijs voor zover zij regulier beheer betreffen. Ontwikkeling of majeure aanpassing geldt als meerwerk na schriftelijke opdracht.
41 Annex II Prijzenblad MSP - Rijen 27 tot en met 30 - Status van de bedragen 115, 145 en 145	Onder "Aanvullende dienstverlening" staan bij Specialist Algemeen, Consultant en Projectmanager de waarden 115, 145 en 145 in de kolom met kopregel "Aantal*", terwijl in rij 23 boven deze kolom het woord "Maximaal" staat. Bevestigt u dat het hier gaat om maximum uurtarieven in euro's exclusief btw, dat Inschrijver in de gevelden van kolom D een gelijk of lager uurtarief mag invullen, en dat deze regels niet meetellen in de Inschrijfprijs, aangezien cel F24 uitsluitend F19 en F21 optelt?	De bedragen € 115, € 145 en € 145 zijn maximumuurtarieven exclusief btw. Inschrijver vult een gelijk of lager tarief in. Deze tarieven tellen niet mee in de berekening van PW1/inschrijfprijs, maar zijn gedurende de overeenkomst contractueel bindend, behoudens eventuele toegestane indexatie.
42 Annex II Prijzenblad MSP - Rijen 4, 5 en 17, in samenhang met §2.4.2 - Aantallenlogica standaard dienstverlening	In het prijzenblad staat zowel op rij 4 "Digitale Werkplek" met eenheid Werkplek en aantal 92, als op rij 17 "Endpoints, Laptops en Desktops" met eenheid Device en aantal 92. Kunt u het volgende verduidelijken: a) Wat is de inhoudelijke afbakening tussen deze twee regels, zodat Inschrijvers dezelfde dienstverlening niet tweemaal beprijsen? b) Rij 17 kent 92 devices, terwijl rij 5 uitgaat van 28 Mobiele Werkplekken en paragraaf 2.4.2 in totaal 84 laptops, 8 Mini-PC's en 128 mobiele telefoons vermeldt, en SCEPman/RADIUSaaS op 124 en Entra ID P1 en P2 samen eveneens op 124 staan. Betekent dit dat de endpoints van de 28 Mobiele Werkplekken buiten rij 17 vallen, en zo ja, onder welke regel dienen die te worden beprijsd?	Per abuis is in het prijzenblad 'Digitale Werkplek' gebruikt maar dit moet zijn 'Vaste Werkplek'. Mobiele werkplek is ook een endpoint dus regel 17 in het prijzenblad zal hierop worden aangepast (92+28= 120)

43 Annex II Prijzenblad MSP - Cel C23/C24 - Status van het bedrag van € 1.250.000	Bij "Inschrijfprijs" is in cel C24 een bedrag van € 1.250.000 opgenomen onder de kop "Maximaal" (C23), terwijl bepaling 5 stelt dat een vermelde maximumprijs niet mag worden overschreden en bepaling 6 niet-conforme inschrijvingen ongeldig verklaart. Bevestigt u dat dit bedrag een hard maximum is voor de totale Inschrijfprijs zoals berekend in cel F24, dat dit maximum inclusief alle in het prijzenblad opgenomen licenties geldt, en dat een Inschrijving met een hogere totaalprijs terzijde wordt gelegd?	Het bedrag van € 1.250.000 exclusief btw is een absoluut plafond voor de in Annex II berekende inschrijfprijs over 72 maanden, inclusief implementatie en de daarin opgenomen licenties. Een hogere inschrijfprijs is niet-bestekconform. Aanvullende dienstverlening op afroep valt niet in deze berekening.
44 Annex II Prijzenblad MSP - "LET OP", bepalingen onder A35 - Ontbrekende bepaling 3	In de opsomming van bepalingen die op straffe van ongeldigheid gelden, staan de bepalingen 1, 2, 4, 5, 6 en 7 vermeld. Bepaling 3 ontbreekt. Kunt u de volledige tekst van bepaling 3 verstrekken, dan wel bevestigen dat er geen bepaling 3 van toepassing is?	Er is geen bepaling 3 van toepassing. De nummering bevat een omissie en zal worden hersteld. De overige bepalingen blijven ongewijzigd van kracht.
45 Aanbestedingsleidraad - KW4 (§9.1) - Social Return, wederkerige invulling	KW4 vraagt op welke wijze het Social Return-voorstel praktisch toepasbaar en uitvoerbaar is met Stark. Staat Stark open voor een invulling waarbij Opdrachtnemer diensten afneemt van Stark of medewerkers van Stark inzet via detachering, naast of in plaats van het creëren van arbeids-, werkervarings- of stageplekken bij Opdrachtnemer zelf? Kunt u daarbij aangeven of en hoe een dergelijke wederkerige invulling in de beoordeling wordt gewaardeerd?	Stark staat open voor passende vormen van Social Return, waaronder afname van diensten van Stark, detachering en leer-, werkervarings- of stageplekken. Er geldt geen voorkeursvorm. De concrete invulling wordt beoordeeld op de bij KW4 uitgevraagde mate van opdrachtrelatie, praktische toepasbaarheid en uitvoerbaarheid.
46 Aanbestedingsleidraad - KW5 (§9.1) - Combinatie van KW5.1 en KW5.2 tot één score	Het gunningscriterium KW5 Prijsfixatie heeft een weging van 100 punten en bestaat uit twee meerkeuzevragen: KW5.1 met een puntenwaarde van 0, 5 of 10 en KW5.2 met een puntenwaarde van 0, 4, 7 of 10. Kunt u aangeven hoe de scores op KW5.1 en KW5.2 worden gecombineerd tot één score voor het criterium KW5 - bijvoorbeeld door middeling, optelling of een onderlinge weging - en bevestigen dat bij keuze C op KW5.1 automatisch de maximale score van 10 punten op KW5.2 wordt toegekend zoals in de toelichting vermeld?	De score voor KW5 wordt bepaald door de behaalde score op KW5.1 te vermenigvuldigen met de subwegingsfactor 70 en de behaalde score op KW5.2 te vermenigvuldigen met de subwegingsfactor 30. De uitkomsten worden vervolgens bij elkaar opgeteld. Bij keuze C op KW5.1 wordt overeenkomstig de aanbestedingsstukken voor KW5.2 automatisch de maximale score van 10 punten toegekend. Voor de volledigheid is in deze Nvl onder referentienummer 256 een erratum opgenomen waarin de subwegingsfactoren van KW5 worden verduidelijkt.

47 Paragraaf 2.4.1 toont de categorie-indeling van de Microsoft Secure Score zonder de bijbehorende scores, terwijl KW3 (120 punten) vraagt om een onderbouwde verbeterplanning richting 65 tot 70 procent. Kunt u de Secure Score-deelscores per categorie verstrekken, inclusief de peildatum, zodat Inschrijvers een realistische en toetsbare roadmap kunnen opstellen?	Paragraaf 2.4.1 toont de categorie-indeling van de Microsoft Secure Score zonder de bijbehorende scores, terwijl KW3 (120 punten) vraagt om een onderbouwde verbeterplanning richting 65 tot 70 procent. Kunt u de Secure Score-deelscores per categorie verstrekken, inclusief de peildatum, zodat Inschrijvers een realistische en toetsbare roadmap kunnen opstellen?	De gevraagde Microsoft Secure Score-deelscores zijn opgenomen in §2.4.1. Ter verduidelijking betreft de situatie op peildatum 18-06-2026: Identity: 64,42% Data: 55,56% Device: 56,25% Apps: 79,80% Totale Microsoft Secure Score: 60,88% Inschrijvers kunnen deze gegevens gebruiken als uitgangspunt voor de in KW3 gevraagde verbeter richting een Secure Score van 65-70%.
48 Aanbestedingsleidraad - Eis 300 (§8.3) - Reikwijdte 24/7 securitymonitoring	Eis 300 verlangt dat Opdrachtnemer voorziet in 24/7 securitymonitoring voor de overeengekomen kritieke Microsoft 365-, Azure- en endpointcomponenten. Kunt u verduidelijken welke componenten Stark als "overeengekomen kritieke componenten" beschouwt, en bevestigen dat een oplossing waarbij detectie en geautomatiseerde respons 24 uur per dag binnen de Microsoft-omgeving van Stark plaatsvinden - met opvolging van kritieke meldingen buiten kantooruren binnen een in de SLA vast te leggen responstijd - aan deze eis voldoet?	Ja. Een oplossing waarbij detectie en geautomatiseerde respons 24 uur per dag plaatsvinden binnen de Microsoft-omgeving van Stark kan aan deze eis voldoen. Onder kritieke componenten verstaat Stark ten minste identiteits- en toegangsbeheer, beheeraccounts, Microsoft 365-kernservices, Azure-workloads binnen scope en beheerde endpoints. De verplichting omvat 24/7 detectie en alarmering. Kritieke meldingen dienen ook buiten kantooruren te worden beoordeeld en geëscaleerd. De concrete respons- en hersteltijden worden in de SLA vastgelegd.
49 Annex I / Annex II Prijzenblad	De aanbestedingsstukken bepalen dat het aantal werkplekken met maximaal 10% kan wijzigen zonder tariefaanpassing. Hoe worden wijzigingen in het aantal gebruikers verwerkt wanneer de gebruikersaantallen niet evenredig met het aantal werkplekken wijzigen?	Binnen de bandbreedte van plus of min 10% blijft het aangeboden eenheidstarief ongewijzigd en wordt gefactureerd op basis van de werkelijke afgenomen aantallen. Voor rechtstreeks door derden geleverde licenties gelden de werkelijke aantallen en aantoonbare derdenprijzen. Bij een structurele afwijking buiten de bandbreedte treden partijen in overleg conform de wijzigingsbepalingen.
50 Annex I / Annex II Prijzenblad	Annex II vraagt tarieven op basis van aantallen vaste en mobiele werkplekken, terwijl verschillende onderdelen van de MSP-dienstverlening gebruikersgebonden zijn. Welk aantal is leidend voor de prijsstelling van de standaarddienstverlening? Mag de inschrijver uitgaan van een prijs per gebruiker en, zo ja, hoe moet deze in Annex II worden verwerkt zonder het prijzenblad te wijzigen?	De in Annex II voorgeschreven eenheden en aantallen zijn leidend. Een eigen interne prijs per gebruiker mag als calculatiebasis worden gebruikt, maar de uitkomst moet zonder wijziging van het prijzenblad worden verwerkt in de gevraagde tarieven per Vaste/Digitale en Mobiele Werkplek en overige prijsregels.

51 Annex I	In de beschrijving van de huidige situatie worden vier koppelingen genoemd. Kunt u per koppeling aangeven welke systemen worden gekoppeld, waarvoor de koppeling wordt gebruikt en of het een standaardkoppeling, maatwerkkoppeling, API-koppeling of app-registratie betreft? Kunt u tevens aangeven welke beheer- en supportverantwoordelijkheid hierbij van de opdrachtnemer wordt verwacht?	Met de vier prijsregels wordt het beheer bedoeld van de bij contractstart aanwezige koppelingen met AFAS, TOPdesk, scan-to-mail en de Microsoft 365-tenantgebonden diensten. Stark verstrekt tijdens de transitie de beschikbare technische documentatie. Nieuwe koppelingen of wezenlijke wijzigingen vallen alleen binnen de vaste prijs voor zover zij regulier beheer betreffen. Ontwikkeling of majeure aanpassing geldt als meerwerk na schriftelijke opdracht.
52 Annex I / Annex II Prijzenblad	De huidige omgeving is gebaseerd op Microsoft 365 Business Premium. Voor het realiseren van de gevraagde proactieve securitymonitoring en adequate detectie en opvolging van bedreigingen kan aanvullende securitylicentiëring noodzakelijk zijn. Mag de inschrijver hiervoor aanvullende, functioneel benodigde licenties opnemen? Zo ja, waar moeten deze kosten in Annex II worden verwerkt en moeten zij onderdeel zijn van de vaste inschrijfprijs?	Stark zal een herzien prijzenblad publiceren met aanvullende vrije velden. Inschrijvers kunnen daarin eventuele aanvullende producten, licenties of diensten opnemen die noodzakelijk zijn voor de aangeboden oplossing. De opgegeven kosten maken onderdeel uit van de totale inschrijfprijs en worden meegenomen in de prijsbeoordeling. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.
53 Annex I / Annex II Prijzenblad	De prijs van Microsoft-licenties is afhankelijk van de gekozen abonnements-, betaal- en afnametermijn. Kunt u aangeven of inschrijvers bij de prijsstelling moeten uitgaan van een maandelijkse of jaarlijkse abonnementsverplichting en van maandelijkse of jaarlijkse betaling, zodat alle inschrijvingen op dezelfde uitgangspunten worden gebaseerd?	Het staat Inschrijvers vrij om een voorstel te doen voor de wijze waarop abonnementen worden afgenomen en geprijsd. Daarbij geldt wel dat Stark gedurende de looptijd jaarlijks de mogelijkheid moet behouden om ten minste 10% van de abonnementen op- of af te schalen zonder financiële verplichtingen voor de resterende contractperiode. Facturatie vindt maandelijks plaats.
54 Annex I / Annex II Prijzenblad	Annex II gaat uit van de opgegeven Microsoft-licentietypen en aantallen, terwijl de licentiemix mogelijk efficiënter kan worden ingericht. Mag de inschrijver een alternatieve licentiemix voorstellen waarmee aan de gestelde eisen wordt voldaan? Zo ja, hoe moet deze optimalisatie en het bijbehorende financiële voordeel in het prijzenblad worden verwerkt en beoordeeld? Zo nee, kunt u bevestigen dat de opgegeven licentietypen en aantallen als vaste basis voor de inschrijving moeten worden gehanteerd?	Voor de Inschrijving gelden de licentietypen en aantallen in Annex II als vaste vergelijkingsbasis. Optimalisatie mag na gunning worden voorgesteld, mits minimaal gelijkwaardige functionaliteit en beveiliging worden geborgd en wijziging pas na schriftelijk akkoord van Stark plaatsvindt.
55 Aanbestedingsleidraad	Voor KW1, KW2, KW3 en KW4 geldt een maximaal aantal A4-pagina's. Kunt u aangeven welk lettertype, welke minimale lettergrootte, regelafstand en marges moeten worden gehanteerd? Tellen een voorblad, inhoudsopgave, tabellen en afbeeldingen mee binnen het maximale aantal pagina's? Indien geen vormvoorschriften gelden, kunt u bevestigen dat de inschrijver hierin vrij is?	Er gelden geen aanvullende voorschriften voor lettertype, lettergrootte, regelafstand, marges of oriëntatie, mits de Inschrijving goed leesbaar is. Voorblad, inhoudsopgave, tabellen, afbeeldingen en schema's tellen mee binnen het maximale aantal pagina's.
56 Aanbestedingsleidraad / Annex I	Kunt u aangeven op welke dagen en tussen welke tijden de servicedesk en gebruikersondersteuning beschikbaar moeten zijn en of buiten deze tijden bereikbaarheid of ondersteuning wordt verwacht?	De reguliere servicedesk en gebruikersondersteuning zijn beschikbaar op werkdagen van 08.30 tot 16.30 uur. Buiten deze tijden geldt uitsluitend de in eis 300 verlangde 24/7 securitymonitoring en de in de SLA overeengekomen escalatie voor kritieke incidenten.

57 Aanbestedingsleidraad / Annex I / Overeenkomst	De aanbestedingsstukken beschrijven de huidige situatie en de toekomstige MSP-dienstverlening, maar specificeren niet welke transitieactiviteiten en -resultaten worden verwacht. Kunt u aangeven welke concrete transitieactiviteiten en resultaten van de opdrachtnemer worden verwacht en of uitsluitend een beheer-overname wordt gevraagd, of ook technische migraties, vervanging van oplossingen of andere wijzigingen?	Het uitgangspunt van deze aanbesteding is een beheer-overname van de bestaande ICT-omgeving. De opdrachtnemer wordt verwacht de benodigde transitiewerkzaamheden uit te voeren om de dienstverlening gecontroleerd en zonder verstoring van de bedrijfsvoering over te nemen. Hierbij moet worden gedacht aan kennisoverdracht, inventarisatie, overdracht van beheerrechten, inrichting van beheerprocessen en het inregelen van monitoring en rapportage. Op het moment van aanbesteding worden geen specifieke technische migraties, vervangingen van oplossingen of grootschalige wijzigingen voorgeschreven. Eventuele toekomstige wijzigingen of optimalisaties worden gedurende de contractperiode in overleg tussen Stark en opdrachtnemer bepaald.
58 Aanbestedingsleidraad / Annex I	In de beschrijving van de huidige situatie staat dat Printix wordt gebruikt. Is deze oplossing door Stark zelf aangeschaft en blijft Stark verantwoordelijk voor de licenties, of wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze Printix levert, licenceert en beheert?	Printix maakt onderdeel uit van de dienstverlening van de leverancier van de afdrukapparatuur en valt buiten de scope van deze aanbesteding. Inschrijvers hoeven hiervoor geen licenties of afzonderlijke dienstverlening aan te bieden. Voor zover noodzakelijk voor het technisch beheer binnen scope, vindt afstemming plaats met Stark.
59 Aanbestedingsleidraad / Annex I	In de beschrijving van de huidige situatie staat dat Exclaimer wordt gebruikt. Is deze oplossing door Stark zelf aangeschaft en blijft Stark verantwoordelijk voor de licenties, of wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze Exclaimer levert, licenceert en beheert?	Opdrachtnemer levert en beheert Exclaimer of een aantoonbaar gelijkwaardige oplossing overeenkomstig Annex II. De bijbehorende kosten worden in de betreffende prijsregel opgenomen.
60 Aanbestedingsleidraad / Annex I	In de beschrijving van de huidige situatie staat dat voor back-up een product van Barracuda wordt gebruikt. Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze oplossing wordt geleverd, gebruikt en beheerd, of mag de inschrijver een eigen back-upoplossing inzetten waarmee aan de gestelde back-up- en recovery-eisen wordt voldaan?	Inschrijver mag Barracuda Cloud-to-Cloud voortzetten of een aantoonbaar gelijkwaardige of betere oplossing aanbieden, mits aan alle back-up- en recovery-eisen wordt voldaan en continuïteit en overdraagbaarheid zijn geborgd. Eventuele migratie- en implementatiekosten zijn onderdeel van het vaste implementatiebedrag.
61 Aanbestedingsleidraad / Annex I / Annex II	De opgegeven aantallen gebruikers, werkplekken, mobiele telefoons en licenties sluiten niet één-op-één op elkaar aan. Kunt u per type medewerker aangeven hoeveel gebruikers het betreft, welk type werkplek zij gebruiken, over welke apparaten zij beschikken en welke Microsoft-licentie(s) aan hen zijn toegewezen? Wilt u daarbij aangeven welke apparaten en licenties persoonlijk, gedeeld of als reserve beschikbaar zijn en welke aantallen leidend zijn voor de dienstverlening en prijsstelling?	Stark verstrekt geen nadere uitsplitsing per medewerker, apparaat of licentie. Voor de beoordeling van de inschrijvingen zijn de in de aanbestedingsstukken opgenomen aantallen en kengetallen leidend. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in §2.4.2 en Annex II opgenomen aantallen en uitgangspunten voor de dienstverlening en prijsstelling.

62 Annex I	In de eisen wordt 24/7-monitoring van “overeengekomen kritieke componenten” gevraagd. Welke componenten worden als kritisch aangemerkt en moeten alle kosten voor deze monitoring in de vaste prijs worden opgenomen?	Onder kritieke componenten verstaat Stark ten minste identiteits- en toegangsbeheer, beheeraccounts, Microsoft 365-kernservices, Azure-workloads binnen scope en beheerde endpoints. De verplichting omvat 24/7 detectie en alarmering. Kritieke meldingen moeten ook buiten kantooruren worden beoordeeld en geëscaleerd. Concrete respons- en hersteltijden worden in de SLA vastgelegd. Stark zal een herzien prijzenblad publiceren met aanvullende vrije velden. Indien Inschrijver voor de uitvoering van de gevraagde 24/7 monitoring aanvullende tooling, licenties of diensten noodzakelijk acht, kunnen deze daarin worden opgenomen. De daarmee gemoeide kosten maken onderdeel uit van de inschrijfprijs en tellen mee in de beoordeling van het gunningscriterium prijs. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.
63 Overeenkomst / Annex I	Gezien de geplande start van de dienstverlening op 1 januari 2027: is de huidige leverancier verplicht aan de transitie mee te werken en vanaf welke datum krijgt de nieuwe MSP toegang tot de benodigde systemen, documentatie en medewerkers?	De huidige leverancier wordt gehouden aan de geldende exit- en medewerkingsverplichtingen. De nieuwe Opdrachtnemer ontvangt na definitieve gunning en contractsluiting, volgens een gezamenlijk transitieplan, toegang tot de benodigde documentatie, systemen en medewerkers. Een vaste overlapperiode is niet vooraf voorgeschreven.
64 Annex I / Annex II	Annex I bepaalt dat het aantal werkplekken maximaal 10% kan wijzigen zonder tariefaanpassing, terwijl Annex II eenheidsprijzen en aantallen bevat. Wordt afgerekend op basis van de werkelijk afgenomen aantallen tegen de aangeboden eenheidsprijzen?	Binnen de bandbreedte van plus of min 10% blijft het aangeboden eenheidstarief ongewijzigd en wordt gefactureerd op basis van de werkelijke afgenomen aantallen. Voor rechtstreeks door derden geleverde licenties gelden de werkelijke aantallen en aantoonbare derdenprijzen. Bij een structurele afwijking buiten de bandbreedte treden partijen in overleg conform de wijzigingsbepalingen.
65 Annex I / Annex IX	Eis 503 verlangt dat de inschrijver bij inschrijving beschikt over een geldig ISO 27001-certificaat, maar dit certificaat staat niet in de checklist van Annex IX. Moet het certificaat bij de inschrijving worden geupload of pas op verzoek worden verstrekt?	Het ISO 27001-certificaat hoeft niet bij de inschrijving te worden geupload, maar dient na de voorgenomen gunning wel op verzoek binnen 7 kalenderdagen te kunnen worden overgelegd. Zie ook het erratum bij referentienummers 259 en 260.
66 Leidraad / Annex II	Kunt u bevestigen dat de maximale inschrijfprijs van €1.250.000 exclusief btw geldt voor de volledige potentiële looptijd van 72 maanden, inclusief implementatie? Vallen aanvullende werkzaamheden op uurbasis eveneens binnen dit maximum?	Het bedrag van € 1.250.000 exclusief btw is een absoluut plafond voor de in Annex II berekende inschrijfprijs over 72 maanden, inclusief implementatie en de daarin opgenomen licenties. Een hogere inschrijfprijs is niet-bestekconform. Aanvullende dienstverlening op afroep valt niet in deze berekening.
67 Annex II	De uurtarieven voor Specialist, Consultant en Projectmanager worden in Annex II niet meegenomen in de berekening van de inschrijfprijs. Kunt u bevestigen dat deze tarieven niet worden beoordeeld, maar wel contractueel bindend zijn?	De bedragen € 115, € 145 en € 145 zijn maximumuurtarieven exclusief btw. Inschrijver vult een gelijk of lager tarief in. Deze tarieven tellen niet mee in de berekening van PW1/inschrijfprijs, maar zijn gedurende de overeenkomst contractueel bindend, behoudens eventuele toegestane indexatie.

68 Leidraad / Annex II	Volgens de aanbestedingsleidraad moet Annex II Prijzenblad rechtsgeldig worden ondertekend, maar het Excelbestand bevat geen ondertekeningenveld. Moeten zowel een ondertekende pdf versie als het originele Excelbestand worden ingediend?	Ja. Dien het ingevulde originele Excelbestand én een rechtsgeldig ondertekende pdf-versie in. Bij verschillen is de pdf-versie leidend.
69 Annex I / Leidraad / Annex IX	Annex I noemt een termijn van 15 kalenderdagen voor het aanleveren van bewijsstukken na voorlopige gunning, terwijl paragraaf 7.2 van de leidraad en Annex IX 7 kalenderdagen noemen. Welke termijn is bindend?	De termijn is 7 kalenderdagen. Zie ook het erratum bij referentienummer 258.
70 Annex IX / Annex I / Overeenkomst	Annex IX vermeldt dat het implementatieplan, de SLA en het exitplan bij de inschrijving moeten worden ingediend, terwijl eisen 108 en 800 en artikel 3.5 van de Overeenkomst erop wijzen dat deze documenten pas na gunning worden uitgewerkt. Welke documenten moeten bij de inschrijving worden ingediend?	Zie het erratum bij referentienummers 259 en 260.
71 Aanbestedingsleidraad / aankondiging	In de aanbestedingsleidraad staat 18 september 2026 om 12.00 uur als deadline voor vervolgvragen, terwijl de aankondiging 08.30 uur vermeldt. Welk tijdstip is bindend?	Voor de tweede vragenronde geldt 18 september 2026 om 12.00 uur. Voor zover de TenderNed-aankondiging 08.30 uur vermeldt, wordt dit gecorrigeerd.
72 Waakvlamovereenkomst	De nummer 2 dient zijn inschrijving gedurende de initiële contractduur gestand te doen, terwijl de waakvlamovereenkomst volgens artikel 1.1 optioneel is. Kan Stark verduidelijken welke verplichtingen daadwerkelijk gelden voor de nummer 2-partij gedurende de contractperiode?	Het aangaan van de waakvlamovereenkomst is optioneel en heeft geen invloed op de beoordeling of rangorde. Zonder activering bestaan geen afname- of inzetverplichtingen. Bij voorgenomen activering wordt eerst vastgesteld of capaciteit beschikbaar is en worden actuele derdenprijzen en toegestane prijsaanpassingen besproken. Weigering wegens aantoonbaar capaciteitsgebrek leidt niet tot uitsluiting bij toekomstige aanbestedingen.
73 Prijzenblad	Het prijzenblad geeft aan dat er drie Azure-servers zijn. Kan Stark meer detail verstrekken over de huidige Azure-omgeving, waaronder aantal subscriptions, resourcegroepen, virtuele machines, storagecomponenten en gebruikte securityservices?	Stark beschikt over vier virtuele Azure-servers die allen op afroep beschikbaar zijn en niet in het Stark-domein zijn opgenomen (alleen voor raadpleging historie). Meer gedetailleerde technische informatie dan in de aanbestedingsstukken is in deze fase niet beschikbaar voor verstrekking. Inschrijver hanteert de gepubliceerde aantallen en beschrijft relevante aannames. Na gunning volgt een technische inventarisatie.
74 Programma van Eisen, Eis 300	Onder eis 300 wordt 24/7 securitymonitoring gevraagd voor kritieke Microsoft 365-, Azure- en endpointcomponenten. Kan Stark nader specificeren welke componenten als kritisch worden beschouwd?	Zie het antwoord op vraag 48.
75 Programma van Eisen, Eis 709 & 710	Kan Stark aangeven voor welke systemen en datasets de gestelde RPO van 8 uur en RTO van 24 uur gelden? Gelden deze uitsluitend voor Microsoft 365 en Azure, of ook voor gekoppelde SaaS-oplossingen?	Zie het antwoord op vraag 37.

76 Aanbestedingsleidraad 3.2	In de leidraad wordt gesteld dat het aantal werkplekken gedurende de looptijd met 10% kan groeien of krimpen zonder tariefaanpassing. Geldt dit uitsluitend voor beheerdiensten of ook voor alle licentie- en softwarecomponenten?	Binnen de bandbreedte van plus of min 10% blijft het aangeboden eenheidstarief ongewijzigd en wordt gefactureerd op basis van de werkelijke afgenomen aantallen. Voor rechtstreeks door derden geleverde licenties gelden de werkelijke aantallen en aantoonbare derdenprijzen. Bij een structurele afwijking buiten de bandbreedte treden partijen in overleg conform de wijzigingsbepalingen.
77 Programma van Eisen, Eis 905	Eis 905 verlangt dat exitkosten transparant en gemaximeerd zijn. Kan Stark aangeven op welke wijze deze kosten moeten worden opgenomen in de Inschrijving en of hiervoor een maximumpercentage of maximumbedrag wordt verwacht?	Zie het erratum bij referentienummer 257.
78 Aanbestedingsleidraad 2.3	In paragraaf 2.3 wordt aangegeven dat de interne ICT-afdeling van Stark eerstelijns ondersteuning verzorgt, gebruikers beheert en rechten toekent. Tegelijkertijd bevat het Programma van Eisen diverse beheer- en ondersteuningsverplichtingen voor de MSP. Kan Stark een RACI-matrix verstrekken waarin per taak duidelijk wordt aangegeven welke werkzaamheden door Stark worden uitgevoerd en welke werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de MSP vallen?	Stark verstrekt geen afzonderlijke RACI bij deze Nota. De huidige hoofdverdeling is: Stark verzorgt eerstelijnscontact, autorisatiebesluiten en regie. Opdrachtnemer verzorgt tweedelijns/derdelijns technisch beheer binnen scope. Zie ook het erratum bij referentienummer 255.
79 Verantwoordelijkheidsgrens netwerk Par. 2.5.2 Out of Scope + Toelichting scope, pagina 10	WiFi-accesspoints, netwerkcomponenten en randapparatuur vallen buiten scope, terwijl protocollen als Conditional Access, MFA en endpointbeheer (wel in scope) hiervan afhankelijk zijn. Kan Stark de exacte verantwoordelijkheidsgrens schetsen bij storingen die zowel het netwerk (andere leverancier) als de Microsoft 365-/Azure-omgeving (Opdrachtnemer) raken, en welke afstemming hierbij van Opdrachtnemer wordt verwacht?	Het fysieke netwerk en de bijzondere devices blijven buiten scope. Opdrachtnemer onderzoekt bij ketenincidenten de onderdelen binnen zijn scope, deelt relevante bevindingen en stemt waar nodig af met Stark en de betreffende derde. Hieruit volgt geen resultaatsverplichting voor buiten-scopecomponenten. Stark voert de contractuele regie en operationele afstemming en escalatie worden tijdens de transitie nader vastgelegd.
80 Uitgefaseerde Azure-applicaties Par. 2.4.2 Bedrijfsapplicaties-tabel, pagina 9 en par. 2.5.1 In Scope, pagina 10	Compas en Exact zijn aangemerkt als 'uitgefaseerd, alleen raadplegen' en gehost in Azure. Vallen monitoring, patching en back-up van deze Azure-omgevingen binnen de reguliere dienstverlening, of worden deze systemen uitgesloten van SLA-verplichtingen gezien hun uitfasingsstatus?	Ja. Monitoring, patching en back-up van de Azure-infrastructuur waarop Compas en Exact draaien blijven binnen scope zolang die omgeving operationeel is. Het alleen-lezenkarakter beperkt functioneel applicatiebeheer, maar sluit technisch beheer en toepasselijke SLA-afspraken niet uit.

81 Bijzondere devices en netwerkinvloed Par. 2.4.2, slotalinea, pagina 9-10	Kassa's, pinautomaten, labelprinters en camerasystemen zijn 'buiten scope', maar kunnen het netwerk en daarmee de Microsoft-omgeving beïnvloeden. Op welke wijze en met welke frequentie verwacht Stark afstemming tussen Opdrachtnemer en de beheerder(s) van deze apparatuur?	Het fysieke netwerk en de bijzondere devices blijven buiten scope. Opdrachtnemer onderzoekt bij ketenincidenten de onderdelen binnen zijn scope, deelt relevante bevindingen en stemt waar nodig af met Stark en de betreffende derde. Hieruit volgt geen resultaatsverplichting voor buiten-scopecomponenten. Stark voert de contractuele regie en operationele afstemming en escalatie worden tijdens de transitie nader vastgelegd. Afstemming vindt plaats wanneer een incident, wijziging of afhankelijkheid daar aanleiding toe geeft. Stark schrijft hiervoor geen vaste periodieke frequentie voor. Structurele overleg- en escalatieafspraken worden tijdens de transitie vastgelegd.
82 Eigendom SCEPman/RADIUSaaS-licenties Kengetallen Licenties-tabel, pagina 8	Blijven de 124 SCEPman + RADIUSaaS-licenties in eigendom/contract bij Stark, of dienen deze te worden overgenomen en beheerd (inclusief verlenging en facturatie) door Opdrachtnemer als onderdeel van de dienstverlening?	De SCEPman- en RADIUSaaS-diensten en licenties worden door Opdrachtnemer binnen de standaarddienstverlening beheerd en geleverd zoals in Annex II opgenomen. De netwerkleverancier blijft verantwoordelijk voor de fysieke netwerkcomponenten. Opdrachtnemer voor certificaatdienst, configuratie binnen Microsoft/Azure en technische afstemming.
83 Reikwijdte prijsfixatie (KW5) Par. 9.1 KW5 Prijsfixatie, pagina 31 en eis 1003, par. 8.10, pagina 28	Heeft de gevraagde prijsfixatie (afzien van indexatie na 31-12-2027) uitsluitend betrekking op de jaarlijkse dienstverleningskosten, of ook op eventuele eenmalige transitie-/implementatiekosten en meerwerktarieven?	De prijsfixatie ziet op alle door inschrijver aangeboden tarieven en prijsbestanddelen die na contractstart nog kunnen wijzigen, waaronder vaste dienstverlening en meerwerktarieven. Het eenmalige implementatiebedrag staat bij inschrijving reeds vast. De voetnoot voor aantoonbare derdenprijzen blijft van toepassing.
84 Ruimte voor eigen detectie-/SOC-platform (KW1) Par. 9.1 KW1 Incidentmanagement, pagina 29	KW1 noemt 'SIEM, EDR/XDR of vergelijkbaar' als voorbeeld van tooling. Kan Stark bevestigen dat een 24/7 MDR-dienst op basis van een extern SOC-platform (bijvoorbeeld Microsoft Sentinel/Defender XDR óf Rapid7 InsightIDR), met alerts en rapportage teruggekoppeld naar de Microsoft-tenant van Stark, als gelijkwaardig wordt beschouwd aan de in KW1 bedoelde inrichting?	Ja. Een extern MDR/SOC-platform is toegestaan indien de aangeboden oplossing aantoonbaar gelijkwaardig is, aan alle eisen voldoet, gegevensbescherming en continuïteit borgt en Stark passende inzage in alerts, rapportages en opvolging krijgt.
85 Uitgangssituatie Microsoft Secure Score (KW3) Par. 9.1 KW3, pagina 30 en Kengetallen Licenties-tabel, pagina 8	De ambitie is een Secure Score van 65-70%, terwijl slechts 2 Entra ID P2-licenties aanwezig zijn. Is Stark bereid eventuele aanvullende licentiekosten (bijvoorbeeld opschaling naar Entra ID P2 of Defender-licenties) die noodzakelijk zijn om deze doelstelling te behalen, separaat te vergoeden buiten de vaste jaarprijs?	Nee, niet zonder voorafgaand schriftelijk akkoord. Inschrijver moet de voor zijn voorgestelde aanpak noodzakelijke licenties in de inschrijving opnemen. Stark zal een herzien prijzenblad publiceren met aanvullende vrije velden. Indien Inschrijver aanvullende licenties of diensten noodzakelijk acht voor het realiseren van de voorgestelde aanpak, kunnen deze daarin worden opgenomen. De opgegeven bedragen worden meegenomen in de totale inschrijfprijs en de prijsbeoordeling. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.

86 Combineren van kerncompetenties met één referentie Par. 7.7 Kerncompetenties 1 en 2, pagina 23	Kan Stark bevestigen dat één referentieopdracht die zowel Managed Services voor IT-infrastructuur (Kerncompetentie 1) als beheer van Microsoft 365/Azure (Kerncompetentie 2) omvat, in Annex IV eenmaal volledig hoeft te worden ingevuld en voor beide kerncompetenties tegelijk telt, mits dit expliciet uit de omschrijving blijkt?	Ja. Eén referentie mag voor beide kerncompetenties worden gebruikt indien daaruit ondubbelzinnig blijkt dat aan beide competenties wordt voldaan. Vul de referentie eenmaal volledig in en vermeld duidelijk voor welke beide kerncompetenties deze wordt ingebracht.
87 Aansprakelijkheidsbeperking Annex V Par. 7.4 Financiële en economische draagkracht, pagina 22 en Annex V Overeenkomst ICT Prestatie	De geschiktheidseis vraagt een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar. Is Stark bereid de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in Annex V te begrenzen tot deze verzekerde bedragen en indirecte/gevolgschade uit te sluiten, zodat contractvoorwaarden en geschiktheidseis op elkaar aansluiten?	Stark handhaaft de GIBIT 2025 en de Overeenkomst. De verzekeringsbedragen vormen een geschiktheidseis en niet de contractuele aansprakelijkheidslimiet. Voor de omvang van de aansprakelijkheid en eventuele beperkingen of uitsluitingen wordt verwezen naar de toepasselijke bepalingen van de GIBIT 2025 en de Overeenkomst.
88 Concrete meldtermijn datalekken Eis 504, par. 8.5, pagina 26	Eis 504 spreekt van 'onverwijld' melden van datalekken. Is Stark bereid hiervoor een concrete, toetsbare termijn te hanteren (bijvoorbeeld binnen 24 uur na constatering), zodat dit eenduidig contractueel kan worden vastgelegd?	Eis 504 wordt gelezen in samenhang met artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomst. Een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens wordt onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking gemeld. Andere ernstige security-incidenten worden eveneens onverwijld gemeld.
89 Global Administrator-account van Stark Eis 400-403, par. 8.4, pagina 25	Betreft het door Stark te behouden Global Administrator-account (eis 401) een break-glass/noodtoegangsaccount voor uitzonderlijke situaties, of een account voor regulier gebruik? Is Stark bereid dit account eveneens onder PIM, MFA en Conditional Access te laten vallen, conform de Zero-Trust-uitgangspunten van eis 400?	Het in eis 401 genoemde Global Administrator-account betreft een door Stark te behouden noodtoegangsaccount (break-glass-account) en is niet bedoeld voor reguliere beheerwerkzaamheden. Het account wordt uitsluitend ingezet in uitzonderlijke situaties waarin reguliere beheerders geen toegang meer hebben tot de Microsoft-tenant. Stark behoudt dit account om de continuïteit van beheer en toegang tot de tenant te waarborgen. De inrichting van dit account mag afwijken van reguliere beheeraccounts voor zover dit noodzakelijk is om de functie als noodtoegangsaccount te behouden, waarbij passende aanvullende beveiligingsmaatregelen worden toegepast
90 Overname bestaande back-upoplossing Par. 2.4.2 Bedrijfsapplicaties-tabel, pagina 9 en eis 700-710, par. 8.7, pagina 26-27	Barracuda Cloud-to-Cloud Backup is in de kengetallen als 'MSP-beheerd' aangemerkt voor Microsoft 365. Dient deze bestaande oplossing te worden overgenomen en voortgezet, of mag Opdrachtnemer een eigen back-upoplossing implementeren, mits de gevraagde RPO (8 uur) en RTO (24 uur) uit eis 709-710 worden gehaald binnen de vaste prijs?	Inschrijver mag Barracuda Cloud-to-Cloud voortzetten of een aantoonbaar gelijkwaardige of betere oplossing aanbieden, mits aan alle back-up- en recovery-eisen wordt voldaan en continuïteit en overdraagbaarheid zijn geborgd. Eventuele migratie- en implementatiekosten zijn onderdeel van het vaste implementatiebedrag.

91 Ontbreken referentie-eis voor security-dienstverlening Par. 7.6-7.7 Kerncompetenties/Overige geschiktheidseisen, pagina 23, in samenhang met eis 300-504 (par. 8.3-8.5) en KW1/KW3 (par. 9.1), pagina 25-26 en 29-30	De kerncompetenties en overige geschiktheidseisen vragen uitsluitend aantoonbare ervaring met Managed Services voor IT-infrastructuur en met Microsoft 365-/Azure-beheer, en een Microsoft Solutions Partner-status voor Modern Work en Infrastructure (Azure). Er wordt geen referentie-eis of partnerstatus gevraagd op het gebied van security-dienstverlening (SOC/monitoring), terwijl KW1 en KW3 samen 200 van de 650 kwaliteitspunten vertegenwoordigen. Is dit een bewuste keuze van Stark, of overweegt Stark hiervoor alsnog een aanvullende geschiktheidseis of referentie-eis te introduceren?	Dit is een bewuste keuze. Stark toetst de algemene technische bekwaamheid via de kerncompetenties en partnerstatus en beoordeelt de concrete securityaanpak binnen KW1 en KW3. Er wordt geen aanvullende geschiktheids- of referentie-eis geïntroduceerd.
92 Transitie	• Verwijzing: Annex V – Overeenkomst, art. 3.3 (fatale termijn 1 januari 2027) en art. 3.4 (fataal karakter blijft bij vertraging), en §2.5.1 In Scope (transitie). ■ Vraag: 1 januari 2027 is een fatale termijn en artikel 3.4 houdt dat karakter overeind, ook na een melding van vertraging. Blijft die termijn ook gelden als de overdracht buiten onze schuld vertraagt — bijvoorbeeld doordat de vertrekkende leverancier of Stark niet op tijd levert — en wat zijn dan de gevolgen (verzuim, boete, ontbinding)? ■ Reden: Dit risico ligt deels buiten onze invloed. We willen weten of een vertraging die niet aan ons ligt, toch voor onze rekening komt.	Zie het antwoord op vraag 35.
93 Transitie	• Verwijzing: §2.5.1 In Scope (transitie) en de eisen over het implementatie- en exitplan. ■ Vraag: Welke informatie en medewerking levert de huidige leverancier bij de overdracht, en is er een vaste overdrachts- of inwerkperiode vóór 1 januari 2027? ■ Reden: Een tijdige overname hangt af van de vertrekkende leverancier. We willen dat risico kunnen inschatten.	De huidige leverancier wordt gehouden aan de geldende exit- en medewerkingsverplichtingen. De nieuwe Opdrachtnemer ontvangt na definitieve gunning en contractsluiting, volgens een gezamenlijk transitieplan, toegang tot de benodigde documentatie, systemen en medewerkers. Een vaste overlapperperiode is niet vooraf voorgeschreven.
94 Techniek & scope	• Verwijzing: §2.4.2 Kengetallen (Azure/virtuele servers), §2.5.1 In Scope (backup Microsoft 365 en Azure) en §2.3 Huidige situatie (uitgefaseerde applicaties). ■ Vraag: Uit welke diensten bestaat de Azure-omgeving (IaaS en/of PaaS), en welk beheer en welke monitoring verwacht Stark voor de twee uitgefaseerde applicaties die alleen nog geraadpleegd worden? ■ Reden: Nodig om het Azure-deel goed in te schatten en te beprijzen.	De gepubliceerde Azure-omgeving bestaat uit een IaaS-dienst en omvat vier virtuele servers ten behoeve van de archiefomgeving voor Exact en Kompas. De servers zijn niet opgenomen in het domein en staan standaard uit. Op verzoek van Stark worden deze omgevingen tijdelijk ingeschakeld voor raadplegingsdoeleinden. De dienstverlening omvat monitoring, patchmanagement, beveiliging en back-up van deze omgeving.

95 Techniek & scope	• Verwijzing: §2.5.2 Out of Scope (netwerk, MikroTik) en de scopetoelichting over afstemming met de derde leverancier. ▣ Vraag: Het netwerk (MikroTik) ligt bij een andere leverancier. Wie voert de regie als een storing in Microsoft 365, Azure of de werkplek een netwerkoorzaak heeft, en hoe loopt dan de SLA-keten? ▣ Reden: We zijn voor onze SLA deels afhankelijk van een derde. We willen weten wie die keten aanstuurt — wij of Stark.	Het fysieke netwerk en de bijzondere devices blijven buiten scope. Opdrachtnemer onderzoekt bij ketenincidenten de onderdelen binnen zijn scope, deelt relevante bevindingen en stemt waar nodig af met Stark en de betreffende derde. Hieruit volgt geen resultaatsverplichting voor buiten-scopecomponenten. Stark voert de contractuele regie en de operationele afstemming en escalatie worden tijdens de transitie nader vastgelegd.
96 Techniek & scope	• Verwijzing: §2.4.2 Kengetallen (Barracuda-backup), §8.7 Backup & Recovery (eisen 700–710) en Annex II ("Beheer BackUp Microsoft 365 omgeving"). ▣ Vraag: De huidige backup loopt via Barracuda Cloud-to-Cloud. Moeten we die oplossing en licentie overnemen, of mogen we een gelijkwaardige eigen backup aanbieden die aan de eisen (waaronder RPO en RTO) voldoet? ▣ Reden: Bepaalt of we onze eigen standaard kunnen inzetten of Barracuda als vaste kostenpost moeten meenemen.	Inschrijver mag Barracuda Cloud-to-Cloud voortzetten of een aantoonbaar gelijkwaardige of betere oplossing aanbieden, mits aan alle back-up- en recovery-eisen wordt voldaan en continuïteit en overdraagbaarheid zijn geborgd. Eventuele migratie- en implementatiekosten zijn onderdeel van het vaste implementatiebedrag.
97 Techniek & scope	• Verwijzing: Annex II – Prijzenblad ("SCEPman + RADIUSaaS", 124 licenties) en §2.5.2 Out of Scope (fysiek netwerk). ▣ Vraag: SCEPman/RADIUSaaS staat onder de standaard dienstverlening, maar regelt netwerktoegang via certificaten en raakt daarmee het netwerk, dat buiten scope valt. Vallen het beheer en de certificaten volledig onder ons, en waar ligt de grens met de netwerkleverancier? - Reden: We moeten weten welke taken en welk risico we hier precies beprijzen.	Opdrachtnemer beheert SCEPman/RADIUSaaS en de certificaatketen binnen de Microsoft/Azure-omgeving. De netwerkleverancier beheert de fysieke netwerkapparatuur en de toepassing van netwerkconfiguraties. Partijen delen informatie en stemmen wijzigingen en incidenten af.
98 Geschiktheid & partnerstatus	• Verwijzing: §7.6 Overige geschiktheidseisen (Microsoft-partnerstatus). ▣ Vraag: Volstaat als bewijs voor de Microsoft Solutions Partner-status (Modern Work en Infrastructure/Azure) een gedateerd overzicht uit Microsoft Partner Center waarop de designations op de inschrijfdatum actief staan? ▣ Reden: Dit is een uitsluitingseis, maar de vorm van het bewijs ligt niet vast. We hebben beide designations en willen voorkomen dat we op een vormfout afvallen.	Zie het antwoord op vraag 2.

99 Contractueel & financieel risico	• Verwijzing: Annex V – Overeenkomst, art. 1.3 (GIBIT 2025) en art. 7.6, samen met Annex VI – GIBIT 2025 en §7.4 (verzekering € 1.250.000 / € 2.500.000). ■ Vraag: Geldt voor de aansprakelijkheid het GIBIT 2025-regime, of wijkt de Overeenkomst daarvan af? En hoe verhoudt het schadeverhaal uit artikel 7.6 zich tot het aansprakelijkheidsplafond in de GIBIT en tot de gevraagde verzekeringsdekking? ■ Reden: We willen zeker weten dat de aansprakelijkheid binnen ons verzekerde bedrag blijft. Zit daar een gat, dan moeten we dat vóór inschrijving afdekken.	Het aansprakelijkheidsregime van de GIBIT 2025 geldt, voor zover daarvan in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is afgeweken. Artikel 7.6 creëert geen afzonderlijk onbeperkt aansprakelijkheidsregime en schadevergoeding blijft onderworpen aan de toepasselijke aansprakelijkheidsbepalingen. De verzekeringsdekking is een geschiktheidseis en geen verhoging van aansprakelijkheid.
100 Contractueel & financieel risico	• Verwijzing: Annex V – Overeenkomst, art. 7.6 (service credits en schadeverhaal), en eisen 108/109 (concept-SLA door Opdrachtnemer). ■ Vraag: Artikel 7.6 laat service credits of boetes toe én daarnaast het verhalen van schade, terwijl wij de servicelevels zelf voorstellen in de concept-SLA. Zit er een maximum op de service credits (bijvoorbeeld een percentage van de maandvergoeding), en komen ze bovenop of in plaats van schadevergoeding? ■ Reden: Financieel risico. Zonder maximum en met schadeverhaal erbovenop kunnen we het risico bij een storing niet goed inprijzen.	Er is vooraf geen afzonderlijk maximum voor service credits vastgesteld. Dit wordt in de SLA geconcretiseerd. Credits of boetes kunnen naast schadevergoeding worden toegepast, maar voor dezelfde schade vindt verrekening plaats zodat geen dubbele vergoeding ontstaat.
101 Prijs & commercieel	• Verwijzing: Annex II – Prijzenblad MSP (voetnoot "Aantal", peildatum 18 juni 2026) en §2.4 Kengetallen (fluctuatie tot circa 10%). ■ Vraag: Is de maandvergoeding een vast bedrag, ongeacht de werkelijke aantallen binnen de bandbreedte? En wordt die vergoeding aangepast als de aantallen structureel meer dan 10% afwijken of bij de aangekondigde krimp van circa 2% per jaar? ■ Reden: Prijsrisico bij een krimpende organisatie. We willen weten of het maandbedrag vaststaat of meebeweegt, zodat we het tarief en de KW5-keuze goed kunnen bepalen.	Binnen de bandbreedte van plus of min 10% blijft het aangeboden eenheidstarief ongewijzigd en wordt gefactureerd op basis van de werkelijke afgenomen aantallen. Voor rechtstreeks door derden geleverde licenties gelden de werkelijke aantallen en aantoonbare derdenprijzen. Bij een structurele afwijking buiten de bandbreedte treden partijen in overleg conform de wijzigingsbepalingen.
102 Prijs & commercieel	• Verwijzing: Annex II – Prijzenblad MSP ("Maximaal – Inschrijfprijs" en het blok "Aanvullende dienstverlening") en §6.3 Gunningscriteria (PW1). ■ Vraag: In het prijzenblad staat de Aanvullende dienstverlening (uurtarieven) los onder de Inschrijfprijs A+B. Tellen die uurtarieven mee in de prijsbeoordeling (PW1), of wordt alleen de Inschrijfprijs A+B beoordeeld? - Reden: Nodig voor onze prijsstrategie. Wegen de uurtarieven mee, dan zetten we ze scherper; zo niet, dan houden we ze realistisch.	De bedragen € 115, € 145 en € 145 zijn maximumuurtarieven exclusief btw. Inschrijver vult een gelijk of lager tarief in. Deze tarieven tellen niet mee in de berekening van PW1/inschrijfprijs, maar zijn gedurende de overeenkomst contractueel bindend, behoudens eventuele toegestane indexatie.

103 Verlenen van softwarelicenties	Overeenkomst ICT prestatie / par. 1.1 / pag. 2 / 1.1. Deze Overeenkomst heeft betrekking op: A. het verrichten van Implementatiewerkzaamheden, Dienstverlening op afstand via Internet, Onderhoud en Consultancy; B. het verlenen van softwarelicenties en abonnementen ten behoeve van de ICT Prestatie. Is Stark het eens dat de term “het verlenen” van software licenties beter verwoord kan worden door de term “leveren” aangezien de licenties geen directe betrekking hebben de diensten geleverd door Opdrachtnemer maar op diensten of producten geleverd door derden?	Stark handhaaft de tekst. Met 'verlenen' wordt bedoeld dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd de benodigde gebruiksrechten/licenties aan Stark beschikbaar stelt, ook wanneer deze afkomstig zijn van derden.
104 Dienstverlening op afstand	Overeenkomst ICT prestatie / par. 6 / pag. 4 / 6.1. Leverancier verricht gedurende de looptijd van de Overeenkomst Dienstverlening op Afstand. Is het uitdrukkelijk de bedoeling dat alle dienstverlening op afstand wordt geleverd?	Nee. De reguliere beheerwerkzaamheden worden primair op afstand verricht. Waar de aanbestedingsstukken of de aard van de werkzaamheden inzet op locatie vereisen, levert Opdrachtnemer deze conform de overeengekomen voorwaarden.
105 Implementatieplan bij inschrijving	Leidraad / par. 8.8 / pag. 27 / 800 Opdrachtnemer beschikt op het moment van Inschrijving over een implementatieplan op hoofdlijnen voor de overdracht van de bestaande Microsoft 365- en Azure-omgeving van Stark. Dit implementatieplan beschrijft ten minste de transitieaanpak, de waarborging van continuïteit van de dienstverlening, de belangrijkste risico's en de beheersmaatregelen. Op verzoek van Stark dient Opdrachtnemer dit implementatieplan direct na gunning te kunnen overleggen. Na contractsluiting werkt Opdrachtnemer het implementatieplan in overleg met Stark nader uit, zodat de dienstverlening per 1 januari 2027 naadloos en zonder verstoring wordt overgenomen. Bij het maken van een voorstel is het van belang om een goed inzicht te hebben in de gevraagde functionaliteiten, de transitie en het beheer. Inschrijver heeft op hoofdlijn daarmee voldoende informatie om het voorstel te kunnen doen. Inschrijver is echter van mening dat het "beschikbaar hebben" van een uitgewerkt implementatieplan een onevenredige belasting legt op de capaciteit van inschrijver. Inschrijver stelt voor om deze eis te laten vervallen of om deze als gunningscriterium op te nemen zodat de uitwerking ook een waardering krijgt bij de inschrijving. Graag uw reactie.	Stark handhaaft eis 800. Van Inschrijver wordt niet verlangd dat bij de Inschrijving een implementatieplan, SLA of Exitplan wordt ingediend. Wel dient Inschrijver op het moment van Inschrijving te beschikken over een implementatieplan op hoofdlijnen als bedoeld in eis 800. Op verzoek van Stark dient dit implementatieplan direct na gunning te kunnen worden overgelegd. De SLA en het Exitplan worden uiterlijk vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst aangeleverd en vervolgens overeenkomstig eis 108 binnen drie (3) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst in overleg met Stark uitgewerkt tot definitieve versies. Zie ook het erratum bij referentienummers 259 en 260.
106 Externe backup	Leidraad / par. 8.7 / pag. 26 / 703 / 706 Binnen de Microsoft 365-omgeving voert Opdrachtnemer minimaal dagelijks een externe back-up uit voor Exchange Online, OneDrive, SharePoint Online en Microsoft Teams. Wat bedoelt u met externe backup?	Onder een externe back-up wordt verstaan een back-up voorziening die buiten de primaire Microsoft 365-productieomgeving is ondergebracht, logisch gescheiden is van de brondata en als offsite back-up op een onafhankelijke locatie wordt opgeslagen. De voorziening moet herstel van gegevens en configuraties mogelijk maken bij incidenten zoals verwijdering, datacorruptie, ransomware-aanvallen of uitval van de primaire dienstverlening.

107 Demarcatie verantwoordelijkheden	Leidraad / par. 8.6 / pag. 26 / 600. Opdrachtnemer dient een duidelijke beschrijving te geven van de rolverdeling tussen de MSP en de interne ICT-afdeling, inclusief de wijze waarop de regievoering door Stark wordt gefaciliteerd en ondersteund. Kan Stark concreet aangeven op welke manier de demarcatie van verantwoordelijkheden t.a.v. de governance op dit moment geregeld is (RACI) ?	Stark verstrekt geen afzonderlijke RACI bij deze Nota. De huidige hoofdverdeling is: Stark verzorgt eerstelijnscontact, autorisatiebesluiten en regie. Opdrachtnemer verzorgt tweedelijns/derdelijns technisch beheer binnen scope. Zie ook het erratum bij referentienummer 255.
108 EDR	Leidraad / par. 8.5 / pag. 26 / 500. Opdrachtnemer levert en beheert een Endpoint Detection & Response (EDR) oplossing, bij voorkeur geïntegreerd binnen de Microsoft 365-omgeving (zoals Microsoft Defender for Endpoint), of een aantoonbaar gelijkwaardige oplossing. Kan Stark bevestigen dat “het leveren van Defender for Endpoint” inhoudt dat de MSP deze service i.o.v. Stark installeert in hun Azure omgeving?	Nee, dat bevestigen wij niet. Eis 500 schrijft niet voor dat de EDR-oplossing binnen een Azure-omgeving moet worden geïnstalleerd. De eis ziet op het leveren en beheren van een EDR-oplossing voor de binnen scope vallende endpoints van Stark. Indien Microsoft Defender for Endpoint of een gelijkwaardige oplossing wordt ingezet, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de implementatie, inrichting en het beheer van de betreffende oplossing.
109 EDR-licentie	Leidraad / par. 8.5 / pag. 26 / 500 Opdrachtnemer levert en beheert een Endpoint Detection & Response (EDR) oplossing, bij voorkeur geïntegreerd binnen de Microsoft 365-omgeving (zoals Microsoft Defender for Endpoint), of een aantoonbaar gelijkwaardige oplossing. Dient inschrijver tevens de licentiekosten hiervoor op te nemen in het prijsvoorstel of schaft u deze zelf aan?	Stark zal een herzien prijzenblad publiceren met aanvullende vrije velden. Indien voor de aangeboden EDR-oplossing aanvullende licenties, abonnementen of overige diensten benodigd zijn, dienen deze daarin te worden opgenomen. De kosten maken onderdeel uit van de totale inschrijfprijs en worden meegenomen in de prijsbeoordeling. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.
110 IAM-beleid	Leidraad / par. 8.4 / pag. 25 / 409. Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld Identity & Access Management-beleid en stelt dit op verzoek ter inzage beschikbaar aan Stark. Beschikt Stark ook actueel over een eigen uitgewerkt beleid op alle punten waar gevraagd wordt om het beleid van de MSP t.a.v. security?	Stark beschikt over interne beleidskaders, maar niet noodzakelijk over een afzonderlijk uitgewerkt beleid voor elk door de MSP gevraagde onderdeel. Het beleid van Opdrachtnemer moet aansluiten op de eisen en wordt na gunning met de kaders van Stark afgestemd.
111 Consultant op locatie	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 312. Opdrachtnemer kan op verzoek van Stark een consultant op locatie leveren ter ondersteuning van de ICT-afdeling van Stark. Kan Opdrachtnemer ervan uit gaan dat het leveren van een consultant op verzoek van Stark niet binnen de vaste prijs van de het servicecontract valt maar apart berekend kan worden en dat de planning volledig in onderling overleg zal gaan?	Consultantinzet op locatie op verzoek van Stark wordt als aanvullende dienstverlening tegen het aangeboden uurtarief afgerekend. Planning en locatie worden in onderling overleg bepaald en voorrijkosten mogen niet afzonderlijk worden berekend. Stark geeft geen gegarandeerd afnamevolume.
112 Incidenthistorie	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 310. Opdrachtnemer bewaart een volledige incidenthistorie ten behoeve van interne en externe audits. Kan Stark aangeven welke bewaartermijn hier verwacht wordt?	Zie het antwoord bij vraag 28.

113 RCA	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 308. Bij een Business Standstill (alle online informatievoorziening van Stark is niet beschikbaar) van langer dan twee uren levert Opdrachtnemer een volledige Root Cause Analysis (RCA), inclusief opvolgingsmaatregelen om herhaling te voorkomen. Kan Opdrachtnemer ervanuit gaan dat binnen de scope van het leveren van een RCA alle SaaS diensten zijn uitgesloten mits met die partijen vergelijkbare contractuele afspraken zijn gemaakt over het aanleveren van dergelijke informatie binnen de daarvoor gestelde tijd?	Indien de oorzaak van de Business Standstill aantoonbaar ligt bij een externe SaaS-dienstverlener buiten de directe beheers- en beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer, volstaat Opdrachtnemer met het aanleveren van de door de betreffende leverancier beschikbaar gestelde RCA, aangevuld met een analyse van de impact op Stark en eventuele verbetermaatregelen binnen de eigen dienstverlening. De verplichting tot het opstellen van een volledige RCA blijft onverkort gelden voor verstoringen die binnen de verantwoordelijkheid of beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer vallen.
114 Workarounds	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 306. Opdrachtnemer lost incidenten structureel op, work-arounds zijn tijdelijk en worden binnen de vastgestelde normen vervangen door een definitieve oplossing. Kan Stark aangeven welke normen nu gehanteerd worden voor het vervangen van een work-around door een definitieve oplossing?	Er geldt geen algemene vaste termijn. De termijn wordt per prioriteit en risico in de SLA bepaald. Een workaround wordt zo spoedig mogelijk vervangen door een definitieve oplossing en blijft alleen langer bestaan na gemotiveerde vastlegging en akkoord van Stark.
115 SPoC	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 301. Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt (Single Point of Contact, SPOC) aan voor Stark voor alle operationele en coördinerende zaken met betrekking tot Incidentmanagement. Is het de bedoeling dat de MSP de gehele coördinatie van het Incidentmanagement proces op zich neemt? Of: Kan Stark concrete voorbeelden geven voor welke activiteiten men de SPoC rol wil inzetten en welke verantwoordelijkheden hier van de MSP worden verwacht?	De SPOC is het vaste aanspreekpunt voor registratie, voortgang, afstemming, escalatie en coördinatie van incidenten binnen scope. Specialistische uitvoering mag door andere medewerkers plaatsvinden, maar de SPOC bewaakt de keten en communicatie richting Stark.
116 Prognose oplostijd	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 305 Opdrachtnemer verstrekt bij incidentmeldingen uiterlijk na de werkdag van de melding een realistische schatting van de te verwachten oplostijd. Het is gebruikelijk dat in het SLA KPI's worden opgenomen met een maximale doorlooptijd per type incident. Uiteraard vindt er ook communicatie plaats aangaande de te verwachten oplostijd. Inschrijver is echter van mening dat het opnemen van een eis hierover bij ieder incident contraproductief is. In de meeste gevallen wordt er direct gestart met de oplosprocedure. Inschrijver is van mening dat de focus hierop zou moeten liggen in plaats van het inschatten van verwachte doorlooptijden per incident. Gaat u ermee akkoord dat betreffende procedure alleen geldt voor meldingen met hoge prioriteit (P1)?	Nee. De eis geldt voor alle incidenten. Indien nog geen betrouwbare oplostijd kan worden gegeven, verstrekt Opdrachtnemer uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag een gemotiveerde status, verwachte vervolgstap en het moment van de volgende update.
117 Topdesk e-mail	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 302 Bij het aanmelden/wijzigen/update van een incident door Opdrachtnemer of Opdrachtgever wordt er minimaal een e-mail verstuurd naar een vast e-mailadres. Het is gebruikelijk dat ITSM-systemen zoals Topdesk een e-mail verstuurd naar de aanmelder van het incident en niet naar een vast e-mailadres. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. Het vaste e-mailadres betreft het e-mailadres van TOPdesk. Stark wenst dat meldingen, wijzigingen en updates via dit vaste e-mailadres worden aangeboden zodat centrale registratie en opvolging van incidenten gewaarborgd zijn. Eventuele communicatie naar individuele aanmelders kan hier aanvullend op plaatsvinden.

118 SPoC	Leidraad / par. 8.3 / pag. 25 / 301 Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt (Single Point of Contact, SPOC) aan voor Stark voor alle operationele en coördinerende zaken met betrekking tot Incidentmanagement. Bedoelt u hiermee een aanspreekpunt voor de diensten binnen scope van deze aanbesteding of verwacht u dat opdrachtnemer tevens SPoC is voor buiten scope zijnde ICT-diensten via andere partijen? Indien dit laatste het geval is, ontvangen wij graag een overzicht van de relevante partijen en afgenomen diensten.	De SPOC-verplichting ziet op de diensten binnen scope. Bij ketenincidenten stemt Opdrachtnemer af met de betrokken derde, maar neemt hij niet de contractuele verantwoordelijkheid over voor buiten-scope diensten.
119 Toegang tot applicaties	Leidraad / par. 8.2 / pag. 24 / 208. Opdrachtnemer biedt toegang tot kantoorapplicaties. 209. Opdrachtnemer biedt toegang tot bedrijfsapplicaties, ongeacht of deze beschikbaar zijn in de Cloud of gehost in Azure. Kan Stark toelichten wat hier concreet bedoeld wordt er vanuit gaande dat er al toegang tot die applicaties bestaat? Waarom wordt het toegangverlenen tot bedrijfsapplicaties afzonderlijk genoemd?	Met "biedt toegang" wordt bedoeld dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beschikbaar stellen en technisch faciliteren van de toegang tot de applicaties binnen de scope van de opdracht. De betreffende applicaties zijn reeds aanwezig binnen de omgeving van Stark. Kantoorapplicaties en bedrijfsapplicaties zijn afzonderlijk benoemd om te verduidelijken dat deze verantwoordelijkheid zowel geldt voor Microsoft 365-kantoorapplicaties als voor de door Stark gebruikte bedrijfsapplicaties, ongeacht of deze als SaaS-dienst worden aangeboden of binnen Azure worden gehost.
120 Intune	Leidraad / par. 8.2 / pag. 24 / 205. Leverancier "gebruikt" Intune voor beheer. Is Stark het eens dat hier bedoeld wordt "beheert Intune" aangezien de Intune Service in de Azure omgeving van Stark is en onderdeel uitmaakt van u omgeving.	Ja. Met 'gebruikt Intune voor beheer' wordt bedoeld dat Opdrachtnemer de Intune-omgeving van Stark optimaliseert, beheert en toepast voor het technische endpointbeheer binnen scope.
121 Smartphones	Leidraad / par. 8.2 / pag. 24 / 207 Opdrachtnemer dient op verzoek van Stark MDM voor smartphones te kunnen implementeren. Verwacht u de optionele implementatie en beheer opgenomen te zijn in het prijsvoorstel?	De mogelijkheid tot MDM voor smartphones en het reguliere technische beheer daarvan moet in de prijs van de Mobiele Werkplek zijn opgenomen. Een afzonderlijk, later door Stark gevraagd implementatieproject buiten de uitgangssituatie wordt alleen na schriftelijke opdracht als meerwerk uitgevoerd.
122 Endpoints	Leidraad / par. 8.2 / pag. 24 / 204 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van besturingssystemen op alle endpoints, inclusief patchmanagement, lifecycle en security. Bedoelt u met alle endpoints ook tablets en smartphones? En zijn er naast deze typen devices en laptops en (mini-)PC's nog andere typen devices die onder "alle" endpoints vallen?	Voor OS-, patch-, lifecycle- en securitybeheer ziet 'alle endpoints' op laptops en mini-pc's en, voor zover technisch ondersteund en via Intune beheerd, tablets en smartphones. Bij smartphones/tablets betreft dit MDM-, policy-, compliance- en securitybeheer, niet fysiek hardwarebeheer.
123 Ondersteuning functionaliteiten devices	Leidraad / par. 8.2 / pag. 24 / 202 De Werkplek met alle functionaliteiten moet beschikbaar zijn en ondersteund worden voor de volgende ap-paraten: Mini-PC, laptop, tablet en smartphones. Tablets en smartphones biedt doorgaans niet dezelfde mogelijkheden als een PC of laptop. Denk hierbij aan printfunctionaliteit etc.. Inschrijver kan derhalve niet onbeperkt akkoord gaan met deze eis. Gaat er ermee akkoord om deze eis te nuanceren met de toevoeging "voor zover ondersteund door de verschillende typen devices"?	Ja. Eis 202 wordt gelezen als: de passende, door het betreffende apparaattype en platform ondersteunde werkplekfunctionaliteiten moeten beschikbaar zijn. Niet elke pc-functionaliteit hoeft identiek op tablet of smartphone beschikbaar te zijn.

124 Licenties Windows en andere werkpleksoftware zoals antivirus	Leidraad / par. 8.2 / pag. 24 / Dienen licenties voor o.a. Windows en Antivirus in het voorstel opgenomen te worden of voorziet u hier zelf in?	De in Annex II genoemde Microsoft 365-licenties, inclusief de daarin begrepen Windows- en beveiligingsfunctionaliteit, moeten door Opdrachtnemer worden geleverd en geprijsd. Aanvullende antivirus/EDR-licenties die voor de aangeboden oplossing nodig zijn, worden eveneens in de Inschrijving opgenomen.
125 M365-licenties	Leidraad / par. 8.2 / pag. 24 / 201 Opdrachtnemer levert en beheert een Werkplek gebaseerd op Microsoft 365. Dienst opdrachtnemer tevens de Microsoft 365 licentie te leveren of voorziet u hier zelf in?	Ja. Opdrachtnemer levert en beheert de in Annex II opgenomen Microsoft 365-licenties gedurende de overeenkomst en neemt de kosten op in de daarvoor bestemde prijsregels.
126 Rollen beoordelingscommissie	Leidraad / par. 6.1 / pag. 19 / Het Inkoopteam dat de beoordeling uitvoert bestaat uit drie (3) personen vanuit de afdelingen ICT en Finance. Kunt u aangeven welke rollen of functies zijn vertegenwoordigd van deze afdelingen?	De beoordelingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers met inhoudelijke ICT-, contract-/inkoop- en financiële deskundigheid. De beoordeling vindt plaats door de in §6.1 genoemde drie personen waarvan de individuele namen vooraf niet worden bekendgemaakt.
127 Overige componenten	Leidraad / par. 2.5.2. / pag. 10 / Voor zover bijzondere devices, randapparatuur of netwerkcomponenten invloed hebben op de Microsoft 365-, Azure- of endpointdienstverlening, dient Opdrachtnemer hiermee rekening te houden en daarover af te stemmen met Stark en/of de betreffende derde dienstverlener.”. Wordt hier zoveel mee bedoeld als dat de MSP ook verantwoordelijk is voor de gehele architectuur van de IT-omgeving van Stark. Als dat zo is kan Stark dan bevestigen dat er nu actuele bijgewerkte ontwerpen beschikbaar zijn voor alle relevante onderdelen die binnen deze verantwoordelijkheid vallen?	Het fysieke netwerk en de bijzondere devices blijven buiten scope. Opdrachtnemer onderzoekt bij ketenincidenten de onderdelen binnen zijn scope, deelt relevante bevindingen en stemt waar nodig af met Stark en de betreffende derde. Hieruit volgt geen resultaatsverplichting voor buiten-scopecomponenten. Stark voert de contractuele regie en operationele afstemming en escalatie worden tijdens de transitie nader vastgelegd.
128 Aanmaken gebruikersaccounts	Leidraad / par. 2.5.1. / pag. 10 / Hoe worden gebruikers account momenteel aangemaakt en verwijderd? Is er sprake van een geautomatiseerd systeem? Wie is verantwoordelijk voor dit proces?	Gebruikersaccounts worden momenteel handmatig door de interne ICT-afdeling aangemaakt, gewijzigd en verwijderd op basis van geautoriseerde interne verzoeken. Stark blijft verantwoordelijk voor het autorisatiebesluit. Opdrachtnemer ondersteunt het technische proces en optimaliseert dit waar passend.
129 M365-gekoppelde diensten	Leidraad / par. 2.5.1 / pag. 10 / Het beheer van de aan Microsoft 365 Tenant gekoppelde diensten. Om een concreet en gepast voorstel te kunnen maken zouden wij graag een overzicht ontvangen met betreffende diensten en welke beheersactiviteiten u hierop verwacht.	Onder gekoppelde diensten vallen de in de stukken genoemde Microsoft 365/Entra/Intune-gerelateerde diensten, waaronder Exclaimer, SCEPman/RADIUSaaS, back-up en relevante app-registraties/SSO-koppelingen. Opdrachtnemer verzorgt technisch beheer, monitoring, wijzigingen en afstemming binnen scope.
130 Koppeling met andere systemen	Leidraad / par. 2.5.1 / pag. 10 / Koppeling met andere systemen zoals scan-to-mail. Gebruikelijk richt een printerleverancier deze functionaliteit in. Volstaat het dat opdrachtnemer hieraan medewerking verleent en de "systemen" hierop voorbereid of verwacht u daadwerkelijk de configuratie van deze functionaliteit. In ieder geval is opdrachtnemer afhankelijk van de buiten scope zijnde apparatuur en mogelijkheden waardoor inschrijver momenteel niet alle mogelijkheden kan overzien. Bent u akkoord met onze verklaring tot bereidheid maar dat e.e.a. zich in de praktijk moet vormen?	Ja. Voor buiten-scope apparatuur, zoals printers, wordt van Opdrachtnemer medewerking verwacht aan de Microsoft 365-/identiteits-/mailconfiguratie en technische afstemming. De leverancier van het apparaat blijft verantwoordelijk voor de apparaatconfiguratie. Nadere inrichting wordt tijdens de transitie afgestemd.

131 Ondersteuning en advies	Leidraad / par. 2.5 / pag. 10 / Daarnaast is er proactieve ondersteuning en deskundig advies vereist zodat de ICT-omgeving toekomstbestendig blijft en aansluit op de huidige en toekomstige behoeften van Stark. Kunt u enigszins toelichten welk beeld u heeft bij de ondersteuning en het advies? Betreft dit bijvoorbeeld advies aan uw IT-medewerkers of aan eindgebruikers? En in welke vorm voorziet u dit?	Het betreft proactieve advisering aan de interne ICT-afdeling en het management over beheer, security, licentieoptimalisatie, lifecyclemanagement, roadmap, innovaties en verbetermaatregelen. Hieronder valt tevens het signaleren van relevante ontwikkelingen op het gebied van cloud, security, automatisering en AI. De dienstverlening wordt geleverd via periodieke rapportages, overlegmomenten en concrete verbetervoorstellen. De uitvoering van majeure projecten vindt uitsluitend plaats op basis van een afzonderlijke opdracht.
132 Mobiele toegang	Leidraad / par. 2.5 / pag. 10 / Kosten dienen voorspelbaar en beheersbaar te zijn door een transparant TCO-model. Met kostenefficiënte licen-tiestructuren, waarbij onderscheid gemaakt kan worden tussen medewerkers met uitsluitend mobiele toegang (bijv. Exchange op telefoon) en medewerkers die gebruikmaken van een laptop of pc. Beperkt zich de mobiele toegang uitsluitend tot telefoons of zijn er ook andere devices in gebruik. Is het daarnaast voldoende dat mobiele gebruikers beschikken over een account en e-mail of verwacht u daarnaast nog andere functionaliteiten?	De Mobiele Werkplek betreft primair een smartphone met Microsoft 365-toegang. Minimaal zijn identiteit, authenticatie, beveiliging en e-mail inbegrepen
133 Productiviteitsbijdrage	Leidraad / par. 2.2 / pag. 6 / Er is één overkoepelende doelstelling: "IT levert een bijdrage aan de productiviteit en tevredenheid van de eindgebruiker.". Hoe wordt op dit moment de bijdrage van de IT aan de productiviteit en tevredenheid gemeten? Kan Stark hiervan de resultaten delen?	Stark hanteert momenteel geen afzonderlijke kwantitatieve nulmeting van de bijdrage van IT aan productiviteit en eindgebruikertevredenheid die voor deze aanbesteding wordt verstrekt. Inschrijver mag passende KPI's en meetmethoden voorstellen.
134 Secure score	Leidraad / par. 9,1 / pag. 30 / KW3 - U verzoekt inschrijver om de secure score te verbeteren. Zou u een uitdraai van de secure score pagina willen delen? De tab "recommended actions" geeft namelijk weer welke zaken al zijn gedaan. Met deze informatie kan de inschrijver inschatten waar ruimte voor verbetering is, en wat het meeste oplevert voor STARK.	Stark verstrekt geen uitdraai van de onderliggende "Recommended Actions". Deze gegevens geven inzicht in de concrete beveiligingsmaatregelen en beveiligingsinrichting van de Microsoft 365-omgeving en worden om redenen van informatiebeveiliging niet gedeeld. De in de aanbestedingsstukken opgenomen Secure Score-uitgangswaarden bieden voldoende informatie om de gevraagde verbeteraanpak voor KW3 op te stellen
135 Huidige backup-oplossing	"Leidraad / par. 8,7 / pag. 26 / 706 Momenteel lijkt er al reeds een M365 backup actief te zijn (Barracuda Cloud to Cloud). Dient deze te worden overgenomen, of dient opdrachtnemer een eigen M365 backup oplossing te leveren?"	Inschrijver mag Barracuda Cloud-to-Cloud voortzetten of een aantoonbaar gelijkwaardige of betere oplossing aanbieden, mits aan alle back-up- en recovery-eisen wordt voldaan en continuïteit en overdraagbaarheid zijn geborgd. Eventuele migratie- en implementatiekosten zijn onderdeel van het vaste implementatiebedrag.
136 Azure verbruikskosten	Leidraad / par. 2,3 / pag. 7 / Vallen de Azure kosten buiten de scope van de aanbesteding? Zo nee, zou dan kunnen worden aangegeven welke objecten er precies in Azure draaien, en wat de huidige kosten daarvan zijn?	Azure-consumptiekosten zelf vallen buiten de vaste beheervergoeding en worden door Stark gedragen. Het beheer van de binnen scope vallende Azure-objecten valt wel binnen de opdracht. Een actuele kostenspecificatie wordt niet verstrekt en inschrijver baseert zich op de gepubliceerde inventaris.

137 Azure	Leidraad / par. 2,3 / pag. 7 / Welke systemen\servers draaien er precies in Azure? Betreffen die VM's of andere objecten in azure? Zijn dit objecten die continu aan staan en dus actief dienen te worden gemonitord middels bijvoorbeeld een EDR systeem, of worden ze enkel op afroep kortstondig geactiveerd. Zijn die servers\objecten opgenomen in een Active Directory domain?	Zie het antwoord op vraag 73.
138 Prijzenblad	De Aanbestedingsleidraad hanteert in de Begrippenlijst en paragraaf 8.2 de term "Vaste Werkplek", terwijl het Prijzenblad (Annex II) de term "Digitale Werkplek" gebruikt (92 stuks). Kan Stark bevestigen dat met "Digitale Werkplek" in het Prijzenblad dezelfde werkplek wordt bedoeld als de "Vaste Werkplek" uit de Aanbestedingsleidraad? Dit voorkomt onduidelijkheid bij het invullen van de tarieven.	Ja. Met 'Digitale Werkplek' in Annex II wordt dezelfde Vaste Werkplek bedoeld als gedefinieerd in de Aanbestedingsleidraad.
139 Aanbestedingsleidraad 2.4.2	In de applicatietabel in paragraaf 2.3 en in het Prijzenblad (Annex II) worden diverse third-party softwareproducten genoemd, waaronder Barracuda Cloud to Cloud Backup en Exclaimer. Bij de regel 'Beheer Exclaimer of gelijkwaardig' in het Prijzenblad is de term 'of gelijkwaardig' opgenomen, terwijl dit bij de back-upoplossing ontbreekt. Kan Stark verduidelijken of Inschrijver deze producten één-op-één dient over te nemen, of dat Inschrijver ook een aantoonbaar gelijkwaardig of beter alternatief mag aanbieden, mits de gevraagde functionaliteit en het beveiligingsniveau ten minste gelijk blijven? Dit stelt ons in staat Stark de meest passende en kostenefficiënte oplossing aan te bieden.	Inschrijver mag Barracuda Cloud-to-Cloud voortzetten of een aantoonbaar gelijkwaardige of betere oplossing aanbieden, mits aan alle back-up- en recovery-eisen wordt voldaan en continuïteit en overdraagbaarheid zijn geborgd. Eventuele migratie- en implementatiekosten zijn onderdeel van het vaste implementatiebedrag.
140 Aanbestedingsleidraad 2.5	In paragraaf 2.5.1 is Unified Endpoint Management (Microsoft Intune, MDM) in scope opgenomen, terwijl paragraaf 2.5.2 het beheer van hardware zoals smartphones en het beheer van mobiele telefonie uit scope plaatst. De toelichting bij paragraaf 2.5.2 lijkt dit te verduidelijken door onderscheid te maken tussen fysiek/logistiek beheer (out of scope) en technisch beheer via Intune (in scope). Kan Stark bevestigen dat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer ten aanzien van smartphones zich beperkt tot het technische endpointbeheer via Intune (zoals MDM-politicies, compliance en beveiliging), en dat aanschaf, fysieke vervanging, reparatie en het beheer van de mobiele telefonieabbonementen buiten scope blijven? Dit stelt ons in staat de beheerinspanning voor mobiele apparaten juist af te bakenen.	Ja. Voor smartphones omvat de scope uitsluitend technisch beheer via Intune/MDM, policies, compliance, toegang en beveiliging. Aanschaf, fysieke vervanging, reparatie en mobiele telefonieabbonementen vallen buiten scope.

141 Aanbestedingsdocument, par. 8.3	Eis 300 vereist 24/7 securitymonitoring voor kritieke componenten, terwijl de GIBIT 2025 (Annex VI, artikel 10.6) uitgaat van bereikbaarheid op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Voor incidentafhandeling en hersteltijden is het onderscheid tussen 24/7 monitoring en 24/7 actieve opvolging cruciaal. Kan Stark bevestigen dat de 24/7-verplichting uit eis 300 uitsluitend ziet op geautomatiseerde securitymonitoring en detectie, en dat de actieve opvolging en hersteltijden buiten kantoor tijden nader in de SLA worden bepaald? En kan Stark aangeven welke reactie- en hersteltijden zij buiten kantoor uren verwacht voor bedrijfskritische incidenten? Dit stelt ons in staat de benodigde bemensing en dus de prijs correct te bepalen.	Zie de antwoorden bij de vragen 48, 62 en 74
142 Leidraad, 2.3	Paragraaf 2.3 en de applicatietabel (2.4.2) vermelden dat twee uitgefaseerde systemen (Compas en Exact) in Azure worden gehost en uitsluitend geraadpleegd worden, en het Prijzenblad noemt "Serverbeheer virtueel" met 3 virtuele servers. Voor een juiste inschatting van de beheerlast is de aard van deze Azure-omgeving bepalend. Kan Stark nader specificeren wat de omvang en complexiteit van de te beheren Azure-omgeving is (bijvoorbeeld aantal virtuele machines, type workloads, gebruikte Azure-diensten en het verwachte serviceniveau voor de uitgefaseerde, alleen te raadplegen systemen)? Dit helpt ons het serverbeheer realistisch te prijzen zonder onnodige marge voor onbekende complexiteit.	Zie het antwoord op vraag 94.
143 Prijzenblad	Annex V (Overeenkomst ICT Prestatie), artikel 5, bepaalt dat Leverancier de licenties voor de looptijd van de Overeenkomst aan Opdrachtgever verleent. Stark is blijkens de Aankondiging een publiekrechtelijke instelling met als activiteit "Sociale bescherming". Kan Stark aangeven of zij in aanmerking komt voor bijzondere Microsoft-licentiemodellen (zoals non-profit of charity tarieven) en of het is toegestaan dat de Opdrachtnemer de licenties op basis daarvan levert? Zo ja, mogen inschrijvers hun licentietarieven in het Prijzenblad hierop baseren? Dit stelt ons in staat de meest kostenefficiënte licentiestructuur aan te bieden, aansluitend bij de wens in paragraaf 2.5.	Stark bevestigt niet dat zij voor Microsoft non-profit- of charitytarieven in aanmerking komt. Inschrijvers moeten voor de vergelijkbaarheid uitgaan van reguliere, voor Stark rechtsgeldig beschikbare licentietarieven. Eventuele latere besparingen worden transparant aan Stark doorgegeven.

144 Prijzenblad	Onder "Aanvullende dienstverlening" in het Prijzenblad (Annex II) staan drie uurtarieven (Specialist Algemeen, Consultant, Projectmanager) met in de kolom "Aantal" respectievelijk 115, 145 en 145. De Inschrijfprijs (A+B) wordt bepaald door de Standaard dienstverlening en de Implementatie. Kan Stark verduidelijken of, en op welke wijze en met welke weging, de uurtarieven voor aanvullende dienstverlening meetellen bij de beoordeling van het gunningscriterium Prijs? En zijn de getallen 115 en 145 bedoeld als fictieve rekenaantallen (uren) ten behoeve van de evaluatie? Dit stelt ons in staat onze tariefstelling conform de beoordelingssystematiek in te richten.	De bedragen € 115, € 145 en € 145 zijn maximumuurtarieven exclusief btw. Inschrijver vult een gelijk of lager tarief in. Deze tarieven tellen niet mee in de berekening van PW1/inschrijfprijs, maar zijn gedurende de overeenkomst contractueel bindend, behoudens eventuele toegestane indexatie.
145 Prijzenblad	Eis 107 vraagt om een vaste accountmanager en paragraaf 8.6 (eisen 600 tot en met 604) beschrijft governance, overleggen en rapportages. Het Prijzenblad (Annex II) kent hiervoor echter geen afzonderlijke regel. Kan Stark bevestigen dat de inspanning voor service delivery management, accountmanagement en governance geacht wordt te zijn verdisconteerd in de tarieven van de Standaard dienstverlening, conform eis 102? Zou Stark, met het oog op transparantie en onderlinge vergelijkbaarheid, willen overwegen hiervoor een aparte regel in het Prijzenblad op te nemen, zodat deze kosten door alle inschrijvers op eenduidige wijze inzichtelijk worden gemaakt?	Ja. Service delivery management, accountmanagement, governance, overleg en reguliere rapportage worden geacht in de tarieven voor de standaarddienstverlening te zijn opgenomen. Stark voegt hiervoor geen afzonderlijke prijsregel toe.
146 Prijzenblad	Het Prijzenblad (Annex II) bevat de regel "Koppelingen diverse pakketten (Afas, Topdesk, etc.)" met een aantal van 4. Paragraaf 2.5.1 noemt "Koppeling met andere systemen zoals scan-to-mail" en "het beheer van de aan Microsoft 365 Tenant gekoppelde diensten". Kan Stark specificeren om welke vier koppelingen het gaat en wat de aard daarvan is: standaard SSO-koppelingen via Entra ID (conform eis 206) of daadwerkelijke applicatie-integraties met gegevensuitwisseling? En valt het aanleggen van nieuwe koppelingen binnen de standaarddienstverlening, of gaat het uitsluitend om beheer van bestaande koppelingen? Dit stelt ons in staat de inspanning realistisch en zonder onnodige risico-opslag in te calculeren.	Met de vier prijsregels wordt het beheer bedoeld van de bij contractstart aanwezige koppelingen met AFAS, TOPdesk, scan-to-mail en de Microsoft 365-tenantgebonden diensten. Stark verstrekt tijdens de transitie de beschikbare technische documentatie. Nieuwe koppelingen of wezenlijke wijzigingen vallen alleen binnen de vaste prijs voor zover zij regulier beheer betreffen. Ontwikkeling of majeure aanpassing geldt als meerwerk na schriftelijke opdracht.

147 Aanbestedingsleidraad 2.5	De Begrippenlijst van de Aanbestedingsleidraad definieert de Mobiele Werkplek als een werkplek waarbij de gebruiker uitsluitend beschikt over een smartphone met toegang tot één of meer Microsoft 365-diensten, inclusief identiteitsbeheer, authenticatie en beveiligingsmaatregelen. Kan Stark verduidelijken welke functionaliteiten, licenties en beheercomponenten bij de Mobiele Werkplek als inbegrepen gelden? Gaat het uitsluitend om Exchange/mail (zoals gesuggereerd in paragraaf 2.5), of ook om bijvoorbeeld Teams, MDM-beheer via Intune en Conditional Access? Dit helpt ons het tarief per werkplektype eenduidig op te bouwen.	Bij de Mobiele Werkplek zijn identiteit, authenticatie, beveiligingsmaatregelen, e-mailtoegang en technisch beheer van de mobiele toegang inbegrepen. Teams, Conditional Access en Intune/MDM zijn inbegrepen voor zover zij binnen de aangeboden licentie en de eisen worden toegepast.
148 Procedure, inschrijving en vormvereisten	§4.4 sub b. De Inschrijving dient separaat in een bewerkbare versie én als pdf te worden aangeleverd, waarbij de pdf leidend is. Geldt dit ook voor de antwoorden op de gunningscriteria KW1 tot en met KW5, voor het Prijzenblad (Annex II) en voor het UEA? Kan Stark bevestigen dat een verschil tussen beide bestanden nooit tot ongeldigheid leidt zolang de pdf volledig is?	De verplichting tot een bewerkbare én pdf-versie geldt voor door inschrijver opgestelde antwoorden en ingevulde formats voor zover technisch mogelijk. Het UEA wordt via de TenderNed-module ingediend. Een verschil wordt beoordeeld op aard en betekenis. Stark kan niet vooraf bevestigen dat een verschil nooit gevolgen heeft. De pdf-versie is leidend.
149 Procedure, inschrijving en vormvereisten	§9.1, voorwaarde 1. Voor KW1 geldt maximaal drie pagina's A4, voor KW2 en KW3 maximaal twee pagina's en voor KW4 maximaal één pagina. Kan Stark aangeven welke opmaakvereisten gelden (minimale lettergrootte, marges, staand of liggend formaat) en of een voorblad, een inhoudsopgave en afbeeldingen of schema's meetellen in het maximum?	Er gelden geen aanvullende voorschriften voor lettertype, lettergrootte, regelafstand, marges of oriëntatie, mits de Inschrijving goed leesbaar is. Voorblad, inhoudsopgave, tabellen, afbeeldingen en schema's tellen mee binnen het maximale aantal pagina's.
150 Procedure, inschrijving en vormvereisten	§4.5 sub a. Varianten en alternatieven zijn niet toegestaan. Kan Stark bevestigen dat het benoemen van optionele aanvullende diensten, duidelijk gescheiden van de gevraagde dienstverlening en zonder invloed op de Inschrijfprijs, niet als variant wordt aangemerkt?	Het enkel benoemen van duidelijk afgescheiden, niet-geprijsde aanvullende mogelijkheden is niet zonder meer een variant, mits de basisinschrijving volledig en onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoet. Dergelijke opties worden niet beoordeeld en mogen geen voorbehoud vormen.
151 Procedure, inschrijving en vormvereisten	Annex IX. Kan Stark de checklist met in te leveren documenten bevestigen en daarbij aangeven welke documenten rechtsgeldig ondertekend moeten zijn (UEA, Annex III akkoordverklaring gunningseisen, Annex IV referentieformats) en of digitale ondertekening volstaat?	De checklist in Annex IX is leidend, met de verduidelijkingen in deze Nota. Het UEA wordt overeenkomstig TenderNed ingediend. Annex III en het prijzenblad worden rechtsgeldig ondertekend. Annex IV wordt volledig ingevuld en digitale ondertekening is toegestaan indien de ondertekeningsbevoegdheid verifieerbaar is.
152 Geschiktheidseisen en kerncompetenties	§7.6. Welk bewijsstuk accepteert Stark voor de partnerstatus: een uitdraai uit Microsoft Partner Center met peildatum, een Microsoft-certificaat of beide? Is de datum van indiening van de Inschrijving het peilmoment?	Een uitdraai uit het Microsoft Partner Center, een Microsoft-certificaat of een ander door Microsoft verstrekt bewijsstuk waaruit de gevraagde partnerstatus blijkt, wordt geaccepteerd. De datum van indiening van de inschrijving geldt als peilmoment. Stark behoudt zich het recht voor de partnerstatus te verifiëren. Zie ook het antwoord op vraag 2

153 Geschiktheidseisen en kerncompetenties	\$7.7, kerncompetentie 1 en 2. Er wordt gesproken over organisaties met minimaal 70 werkplekken. Wordt daaronder hetzelfde verstaan als in de begrippenlijst, dus Vaste én Mobiele Werkplekken samen, of uitsluitend volwaardige Vaste Werkplekken? Mag het aantal eindgebruikers met een Microsoft 365-licentie als maatstaf worden gehanteerd?	Onder 70 werkplekken worden de door de referentieopdracht beheerde vaste en mobiele digitale werkplekken samen verstaan, mits sprake is van daadwerkelijke managed dienstverlening. Alleen het aantal licenties is niet beslissend, maar kan ter onderbouwing dienen.
154 Geschiktheidseisen en kerncompetenties	\$7.7. De referentieopdrachten moeten nog in uitvoering zijn of in de drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum zijn afgerond, met een aaneengesloten periode van minimaal drie jaar. Kan Stark bevestigen dat een lopende opdracht die bijvoorbeeld al zeven	Deze vraag is onvolledig aangeleverd. Het lijkt erop dat vraag 155 wel de volledige vraag is en derhalve slaan wij deze vraag over.
155 Geschiktheidseisen en kerncompetenties	\$7.7. De referentieopdrachten moeten nog in uitvoering zijn of in de drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum zijn afgerond, met een aaneengesloten periode van minimaal drie jaar. Kan Stark bevestigen dat een lopende opdracht die bijvoorbeeld al zeven jaar loopt volledig voldoet, en dat de drie aaneengesloten jaren niet binnen het terugkijkvenster van drie jaar hoeven te vallen?	Ja. Een lopende opdracht die reeds minimaal drie aaneengesloten jaren wordt uitgevoerd voldoet, mits de gevraagde werkzaamheden en omvang aantoonbaar aanwezig zijn. De referentie moet op de sluitingsdatum nog lopen of binnen de voorgeschreven terugkijkperiode zijn afgerond.
156 Geschiktheidseisen en kerncompetenties	\$7.4. De verzekering moet dekking bieden van minimaal EUR 1.250.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en EUR 2.500.000 per jaar. Geldt dit bedrag gecombineerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid of per rubriek afzonderlijk? Volstaat bij Inschrijving de verklaring in het UEA, met overlegging van de polis bij verificatie? En hoever kan hier nog van afgeweken worden, bijvoorbeeld o.b.v. de contractwaarde?	De genoemde dekking geldt voor de relevante beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsrisico's tezamen, mits de polis beide dekt. Bij inschrijving volstaat de verklaring in het UEA en bewijs wordt op verzoek overgelegd. Van de minimumdekking wordt niet afgeweken.
157 Scope, huidige situatie en samenwerking	Eis 302 in samenhang met \$2.3. Incidenten worden geregistreerd in TOPdesk. Volstaat de in eis 302 beschreven e-mailkoppeling, of wenst Stark een tweezijdige koppeling tussen TOPdesk en het ticketsysteem van Opdrachtnemer? Bij wie liggen in dat geval het eigenaarschap, het beheer en de kosten van die koppeling, en is er een API of licentie beschikbaar?	Ja. Een e-mailkoppeling met TOPdesk volstaat en een API- of tweezijdige integratie is niet vereist. Het TOPdesk-incidentnummer ontstaat na registratie en wordt daarna in vervolgerberichten opgenomen. De praktische inrichting en het vaste e-mailadres worden tijdens de transitie afgestemd.
158 Scope, huidige situatie en samenwerking	Pagina 9, tabel Bedrijfsapplicaties. In de tabel staat de regel Uitgefaseerd, alleen raadplegen boven SpendCloud, terwijl SpendCloud als SaaS-applicatie met beheer bij Stark is opgenomen en \$2.3 spreekt over twee uitgefaseerde systemen die in Azure worden gehost. Kan Stark bevestigen dat de aanduiding uitgefaseerd uitsluitend betrekking heeft op Compas en Exact?	Ja. De aanduiding 'uitgefaseerd, alleen raadplegen' heeft uitsluitend betrekking op Compas en Exact, niet op SpendCloud.
159 Scope, huidige situatie en samenwerking	Pagina 8, tabel Licenties. Worden de Microsoft-licenties en de SCEPman- en RADIUSaaS-licenties gedurende de Overeenkomst door Opdrachtnemer geleverd, of blijven deze bij Stark dan wel bij een andere leverancier? Indien levering via Opdrachtnemer wordt verwacht: moeten de licentiekosten in het Prijzenblad worden opgenomen en op basis van welke afnamevorm en looptijd?	De Microsoft-, SCEPman- en RADIUSaaS-licenties worden gedurende de overeenkomst door Opdrachtnemer geleverd en beheerd en in Annex II geprijsd. Inschrijvers hanteren de gepubliceerde aantallen en een abonnementsvorm die aansluit op de looptijd en opzegmogelijkheden van de overeenkomst.

160 Gunningseisen	Eis 300, met voorrang. Gevraagd wordt 24/7 securitymonitoring voor de overeengekomen kritieke Microsoft 365-, Azure- en endpointcomponenten. Welke componenten beschouwt Stark als kritiek? Verwacht Stark uitsluitend geautomatiseerde detectie met opvolging op de eerstvolgende werkdag, of ook menselijke opvolging en response buiten kantoor tijden, in het weekend en op feestdagen? Welke reactietijd geldt dan voor een securitymelding met hoge prioriteit?	Zie de antwoorden bij de vragen 48, 62, 74 en 141
161 Gunningseisen	Eis 300, 403 en 500, met voorrang. Stark beschikt over Microsoft 365 Business Premium, 122 licenties Entra ID P1 en twee licenties Entra ID P2. Voor Privileged Identity Management (eis 403), risicogebaseerde Conditional Access (eis 406) en een volwaardige 24/7 monitoring met SIEM-functionaliteit zijn zwaardere licenties nodig, zoals Entra ID P2 voor alle beheeraccounts of Microsoft Sentinel. Komen de kosten van deze licentie-uitbreidingen voor rekening van Stark, of moeten zij door de Inschrijver in de Inschrijfprijs worden opgenomen? Zonder eenduidig antwoord zijn de Inschrijvingen op dit punt niet vergelijkbaar.	Stark zal een herzien prijzenblad publiceren met aanvullende vrije velden. Indien de aangeboden securityoplossing aanvullende licenties, monitoringdiensten, SOC-diensten of andere componenten vereist, kunnen deze daarin worden opgenomen. Deze kosten tellen mee in de totale inschrijfprijs en worden betrokken bij de beoordeling van het gunningscriterium prijs. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.
162 Gunningseisen	Eis 303, 305 en 109. Hanteert Stark minimale reactie- en oplostijden per prioriteitsklasse die in de Nota van Inlichtingen worden vastgelegd, of bepaalt de Inschrijver deze zelf in de aangeboden SLA? Indien het laatste: worden de aangeboden servicelevels meegewogen bij de beoordeling van KW1?	Stark schrijft geen aanvullende tijden voor naast de eisen. Inschrijver stelt in de SLA prioriteitsklassen, respons- en oplostijden voor. Deze worden bij KW1 alleen meegewogen voor zover zij onderdeel zijn van de gevraagde incidentaanpak en gepubliceerde beoordelingsaspecten.
163 Gunningseisen	Eis 307 en 308. Gelden de statusupdate elke twee uur bij bedrijfskritische incidenten en de volledige Root Cause Analysis bij een Business Standstill van langer dan twee uur ook buiten kantoor tijden, in het weekend en op feestdagen? Binnen welke termijn na herstel verwacht Stark de RCA-rapportage?	Bij een bedrijfskritisch incident gelden de twee-uurlijkse statusupdates ook buiten kantoor uren zolang het incident voortduurt. De RCA wordt zo spoedig mogelijk na herstel en uiterlijk binnen vijf werkdagen verstrekt, tenzij voor een complex incident gemotiveerd een andere termijn met Stark wordt afgesproken.
164 Gunningseisen	Eis 312. Is de inzet van een consultant op locatie ter ondersteuning van de ICT-afdeling inbegrepen in de vaste dienstverlening of wordt deze op nacalculatie geleverd? Welk indicatief aantal dagen per jaar moet in het Prijzenblad worden gehanteerd, zodat de Inschrijvingen vergelijkbaar blijven?	Consultantinzet op locatie op verzoek van Stark wordt als aanvullende dienstverlening tegen het aangeboden uurtarief afgerekend. Planning en locatie worden in onderling overleg bepaald en voorrijkosten mogen niet afzonderlijk worden berekend. Stark geeft geen gegarandeerd afnamevolume.
165 Gunningseisen	Eis 709 en 710. Gelden de RPO van maximaal 8 uur en de RTO van maximaal 24 uur zowel voor de Microsoft 365-data als voor de in Azure gehoste applicaties? Vanaf welk moment wordt de RTO gemeten: vanaf de melding of vanaf de opdracht tot herstel? Kan Stark bevestigen dat storingen in het Microsoft-platform zelf, waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft, buiten deze normen vallen?	Zie het antwoord op vraag 37.

166 Gunningseisen	Eis 905. De exitkosten moeten transparant gespecificeerd en gemaximeerd zijn. Verwacht Stark een vast maximumbedrag, een maximum aantal uren of een dagtarief met plafond? In welk onderdeel van het Prijzenblad moet dit maximum worden opgenomen en telt het mee in de Inschrijfprijs?	Zie het erratum bij referentienummer 257.
167 Prijs, prijzenblad en prijsfixatie	Begrippenlijst en Annex II. De Inschrijfprijs is gedefinieerd als het totaal aan kosten gedurende 36 maanden plus drie maal twaalf optionele maanden. Worden de optiejaren doorgerekend tegen dezelfde tarieven, dus zonder indexatie, zodat alle Inschrijvingen op dezelfde grondslag worden vergeleken?	Ja. Voor de prijsvergelijking worden de in Annex II aangeboden maandtarieven over 72 maanden doorgerekend zonder toekomstige indexatie. De daadwerkelijke indexatie tijdens de uitvoering volgt uit eis 1003 en de keuze bij KW5.
168 Prijs, prijzenblad en prijsfixatie	Annex II. Kan Stark de opbouw van het Prijzenblad toelichten: wordt gerekend met een vaste prijs per Vaste Werkplek en per Mobiele Werkplek, met een prijs per eindgebruiker of met een vaste maandprijs voor de totale dienstverlening? Welke regels zijn opgenomen voor meerwerktarieven, eenmalige kosten en optionele diensten?	Annex II is leidend: per opgenomen dienst wordt een eenheidsprijs ingevuld, waarmee op basis van de vaste evaluatieaantallen een maandbedrag en inschrijfprijs worden berekend. Implementatie wordt als eenmalig vast bedrag geprijsd en aanvullende dienstverlening tegen de opgenomen uurtarieven.
169 Prijs, prijzenblad en prijsfixatie	Eis 110 en §3.2. Het aantal Werkplekken kan met tien procent groeien of krimpen en Stark krimpt structureel met circa twee procent per jaar. Wordt maandelijks afgerekend op basis van het werkelijke aantal gebruikers, of geldt een vaste maandprijs binnen die bandbreedte? Op welk moment in de maand wordt het aantal vastgesteld?	Binnen de bandbreedte van plus of min 10% blijft het aangeboden eenheidstarief ongewijzigd en wordt gefactureerd op basis van de werkelijke afgenomen aantallen. Voor rechtstreeks door derden geleverde licenties gelden de werkelijke aantallen en aantoonbare derdenprijzen. Bij een structurele afwijking buiten de bandbreedte treden partijen in overleg conform de wijzigingsbepalingen. Als uitgangspunt geldt dat de aantallen per de eerste dag van iedere kalendermaand worden vastgesteld en als basis dienen voor de facturatie over die maand.
170 Prijs, prijzenblad en prijsfixatie	KW5.1, met voorrang. Ziet de gevraagde prijsfixatie tot 1 januari 2030 uitsluitend op de vaste maandelijke vergoeding voor de dienstverlening, of ook op de meerwerktarieven, de eenmalige tarieven en de tarieven voor optionele diensten? Kan Stark de reikwijdte van het begrip prijscomponenten eenduidig omschrijven?	KW5.1 ziet op alle door inschrijver aangeboden tarieven en prijsbestanddelen die gedurende de looptijd kunnen worden aangepast, waaronder standaarddienstverlening, aanvullende uurtarieven en optionele diensten. Het reeds vaststaande implementatiebedrag is eenmalig en wordt niet geïndexeerd.
171 Prijs, prijzenblad en prijsfixatie	KW5, voetnoot bij de prijscomponenten. Kan Stark bevestigen dat prijswijzigingen van door derden geleverde componenten – in het bijzonder Microsoft-licenties, SCEPman en RADIUSaaS – ook binnen de gefixeerde periode één op één en zonder marge mogen worden doorbelast, mits transparant onderbouwd?	Ja, mits het gaat om aantoonbare, rechtstreeks door derden opgelegde prijswijzigingen waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft. Deze mogen transparant en zonder aanvullende marge worden doorbelast. Prijsdalingen worden eveneens doorgegeven.

172 Prijs, prijzenblad en prijsfixatie	KW5.2 in samenhang met eis 1003. In de scoretabel staan de antwoordopties bovengrens J62, bovengrens J62 min 25 procent, min 50 procent en min 75 procent. Betekent min 25 procent dat een index van bijvoorbeeld 4,0 procent wordt doorgevoerd als 3,0 procent, of gaat het om 25 procentpunt? Kan Stark een rekenvoorbeeld opnemen? Daarnaast: de scoretabel bij KW5.2 bevat vier opties (A tot en met D) maar vermeldt puntenwaarden 0, 4, 7 en 10 bij drie kolomkoppen; kan Stark de tabel verduidelijken?	Het betreft een relatieve vermindering van de indexatie. Bij een J62-index van 4,0% betekent: J62 minus 25% = maximaal 3,0% indexatie; J62 minus 50% = maximaal 2,0% indexatie; J62 minus 75% = maximaal 1,0% indexatie. De scoretoekenning voor KW5.2 bedraagt: antwoord A = 0 punten; antwoord B = 4 punten; antwoord C = 7 punten; antwoord D = 10 punten. Let op, in deze Nvl is onder referentienummer 256 een erratum opgenomen waarin de subwegingsfactoren van KW5 worden verduidelijkt.
173 Prijs, prijzenblad en prijsfixatie	Eis 1003. Als een Inschrijver bij KW5.1 kiest voor fixatie tot 1 januari 2030, vervalt dan de verplichting uit eis 1003 om voorstellen tot prijsaanpassing drie maanden vooraf in te dienen, en herleeft de indexatiesystematiek van eis 1003 daarna ongewijzigd?	Bij keuze C vindt tot 1 januari 2030 geen indexatie plaats, behoudens de gepubliceerde uitzondering voor derdencomponenten. Een voorstel voor indexatie per 1 januari 2030 moet drie maanden vooraf worden ingediend. Daarna geldt eis 1003, beperkt door de bij KW5.2 aangeboden maximale indexatie indien van toepassing.
174 Beoordeling en gunningscriteria	§6.3. Bij KW1 zijn subwegingsfactoren 110 en 70 opgenomen en bij KW2 de factoren 90 en 60. Kan Stark bevestigen dat bij KW1 de factor 110 hoort bij het onderdeel security monitoring en de factor 70 bij incidentafhandeling, en bij KW2 de factor 90 bij governance en regie en de factor 60 bij continue verbetering?	Ja. Bij KW1 hoort 110 punten bij securitymonitoring en 70 punten bij incidentafhandeling. Bij KW2 hoort 90 punten bij governance en regie en 60 punten bij continue verbetering.
175 Beoordeling en gunningscriteria	KW3. De huidige gemiddelde Microsoft Secure Score ligt tussen 55 en 61 procent en de doelstelling is 65 tot 70 procent. Wordt de score gemeten als het percentage van het maximaal haalbare binnen de huidige licenties, of ten opzichte van alle Microsoft-aanbevelingen?	De Microsoft Secure Score wordt gemeten conform de door Microsoft gehanteerde scoremethodiek, gebaseerd op de binnen de omgeving van Stark beschikbare en toegepaste functionaliteiten en licenties. De doelstelling van 65-70% heeft betrekking op deze meetwijze.
176 Beoordeling en gunningscriteria	KW3. Bevat de doelstelling van 65 tot 70 procent ook de identiteitsbeveiligingsscore die op pagina 7 apart is opgenomen? Op welke termijn na de start van de dienstverlening wenst Stark deze bandbreedte te bereiken, en wordt het resultaat contractueel als inspannings- of resultaatsverplichting vastgelegd?	De genoemde bandbreedte ziet op de totale Microsoft Secure Score. De Identity Secure Score is relevante onderliggende informatie. Stark verwacht een onderbouwde route en planning, geen onvoorwaardelijke resultaatgarantie. Realisatie is afhankelijk van risicoafweging, licenties en schriftelijke besluiten van Stark.

177 Beoordeling en gunningscriteria	KW4. Hanteert Stark een verplicht percentage van de opdrachtwaarde voor social return, of is de invulling volledig vrij? Wordt de bijdrage beoordeeld over de gehele contractperiode of per jaar, en wordt de realisatie tussentijds getoetst?	Stark hanteert geen minimumpercentage, uren, fte's of plekken. Inschrijver stelt een concrete invulling voor over de looptijd van de opdracht. De beoordeling vindt plaats conform KW4. Realisatie en voortgang worden periodiek met Stark besproken.
178 Beoordeling en gunningscriteria	§6.2.2. Bij de prijsbeoordeling scoort de laagste prijs een 10 en scoort een Inschrijving die meer dan negentig procent duurder is een 1. Kan Stark bevestigen dat de kwaliteitsscores (maximaal 650 punten) en de prijsscore (maximaal 350 punten) worden opgeteld tot het eindtotaal van 1.000 punten, en dat de scores op de open vragen uitsluitend de waarden 0, 4, 6, 8 en 10 kunnen aannemen?	Ja. De gewogen kwaliteitsscores van maximaal 650 punten en de prijsscore van maximaal 350 punten worden opgeteld tot maximaal 1.000 punten. Voor de open kwalitatieve criteria worden de scores 0, 4, 6, 8 of 10 toegepast overeenkomstig §6.2.1.
179 Beoordeling en gunningscriteria	§3.6. Kan Stark bevestigen dat het niet aangaan van de waakvlamovereenkomst door de nummer twee geen invloed heeft op de beoordeling of de rangorde, en dat deze overeenkomst geen beschikbaarheidsverplichting of kosten met zich meebrengt zolang zij niet wordt ingeroepen?	Het aangaan van de waakvlamovereenkomst is optioneel en heeft geen invloed op de beoordeling of rangorde. Zonder activering bestaan geen afname- of inzetverplichtingen. Bij voorgenomen activering wordt eerst vastgesteld of capaciteit beschikbaar is en worden actuele derdenprijzen en toegestane prijsaanpassingen besproken. Weigering wegens aantoonbaar capaciteitsgebrek leidt niet tot uitsluiting bij toekomstige aanbestedingen.
180 Updates, upgrades en meerkosten Verwijzing: art. 7.4 Annex V	Inschrijver is bereid reguliere updates en upgrades binnen de overeengekomen scope uit te voeren. Inschrijver wenst te bevestigen dat majeure migraties, nieuwe versies, tenanttransformaties, werkzaamheden van derden en aantoonbare meerkosten als gevolg van uitstel of weigering door Opdrachtgever uitsluitend na overleg en schriftelijk akkoord over planning en vergoeding worden uitgevoerd. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Ja. Reguliere updates en upgrades die nodig zijn om de overeengekomen dienstverlening actueel en veilig te houden vallen binnen de vaste dienstverlening. Majeure migraties, tenanttransformaties en functionele uitbreidingen buiten scope worden alleen na impactanalyse en schriftelijk akkoord over scope, planning en vergoeding uitgevoerd.
181 Acceptatieprocedure Verwijzing: art. 4.1 Annex V	Inschrijver wenst een objectieve acceptatieprocedure met vooraf overeengekomen acceptatiecriteria, een vaste test- en reactietermijn, een gemotiveerde afwijzing, een redelijke hersteltermijn en acceptatie van rechtswege indien Opdrachtgever niet tijdig reageert. Tevens wenst Inschrijver dat verschuldigde betalingen niet worden opgeschort voor onderdelen die reeds zijn geaccepteerd of in gebruik zijn genomen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark handhaaft artikel 4.1 van de Overeenkomst. Er wordt geen afzonderlijke algemene acceptatieprocedure of acceptatie van rechtswege toegevoegd. Waar voor een specifieke prestatie acceptatiecriteria nodig zijn, worden deze in het implementatieplan of de betreffende opdracht vastgelegd. Reeds geaccepteerde, niet-betwiste prestaties worden overeenkomstig de overeenkomst betaald.
182 Fatale implementatietermijn Verwijzing: art. 3.3-3.5 Annex V	Kan worden opgenomen dat de fatale termijn en overige mijlpalen naar rato verschuiven voor zover vertraging wordt veroorzaakt door Stark, de huidige leverancier, ontbrekende informatie, toegang of medewerking van derden?	Zie het antwoord bij vraag 35.

183 Rangorde NvI boven overeenkomst Verwijzing: art. 1.5 Annex V	Kan de rangorde worden aangepast zodat de Overeenkomst prevaleert boven de Nota van Inlichtingen, behalve voor zover in de NvI uitdrukkelijk een concreet artikel van de Overeenkomst wordt gewijzigd?	Nee. De rangorde blijft ongewijzigd van toepassing. Indien een Nota van Inlichtingen afwijkt van een aanbestedingsstuk, prevaleert de Nota van Inlichtingen voor dat onderdeel. Voor het overige blijft de vastgestelde rangorde gelden
184 RPO/RTO scope Verwijzing: eis 709-710 / p.26 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Gelden RPO 8 uur en RTO 24 uur per workload, per incident of voor de volledige omgeving, en vanaf welk meetmoment worden deze termijnen berekend? Welke uitzonderingen gelden bij afhankelijkheid van Microsoft of andere derden?	Zie het antwoord bij vraag 37.
185 Back-up details Verwijzing: eis 701-710 / p.26 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Welke retentieperioden, herstelpunten, immutable-termijnen, geografische opslaglocaties en restore-volumes gelden voor Microsoft 365, Azure en tenantconfiguraties?	Stark schrijft naast eisen 700 tot en met 710 geen aanvullende vaste retentie-, immutable-, locatie- of restorevolumenormen voor. Inschrijver doet een passend voorstel dat voldoet aan wet- en regelgeving, datalokalisatie, beveiliging, herstelbaarheid en de gevraagde RPO/RTO. De definitieve inrichting wordt in het back-up- en recoveryplan vastgelegd.
186 IAM verantwoordelijkheden Verwijzing: eis 400-409 / p.25 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Welke IAM-activiteiten blijven bij Stark en welke liggen bij Opdrachtnemer, in het bijzonder voor gebruikersmutaties, autorisatiebesluiten, break-glassaccounts, PIM-goedkeuring en periodieke access reviews?	Stark blijft verantwoordelijk voor autorisatiebesluiten, de goedkeuring van PIM-activeringen, het beheer van break-glassaccounts en de beoordeling van periodieke access reviews. De opdrachtnemer ondersteunt met rapportages, signalering van afwijkingen, het uitvoeren van controles en het technisch doorvoeren van goedgekeurde wijzigingen in de IAM-omgeving.
187 Security-incident versus datalek Verwijzing: eis 504 / p.26; Annex VII art. 5.1 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan het onderscheid worden verduidelijkt tussen een security-incident dat op grond van eis 504 onverwijld moet worden gemeld en een vermoedelijke inbreuk op persoonsgegevens die uiterlijk binnen 24 uur moet worden gemeld?	Een security-incident is iedere gebeurtenis die vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid kan raken. Een datalek is een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Security-incidenten worden onverwijld gemeld en als persoonsgegevens mogelijk zijn betrokken geldt tevens de meldtermijn van uiterlijk 24 uur uit de Verwerkersovereenkomst.
188 Privacy-aansprakelijkheid Verwijzing: art. 6.1; Annex V bevat geen aansprakelijkheidslimiet Annex VII; Annex V	Welke concrete aansprakelijkheidsbeperking uit de Hoofdovereenkomst geldt voor de Verwerkersovereenkomst, nu Annex V geen eigen limiet bevat? Kan een duidelijke, wederkerige limiet worden opgenomen?	Voor aansprakelijkheid uit de Verwerkersovereenkomst geldt het aansprakelijkheidsregime van de Hoofdovereenkomst en de GIBIT 2025, voor zover in de Verwerkersovereenkomst niet uitdrukkelijk anders is bepaald. Stark neemt geen aanvullende wederkerige limiet op.
189 Audits Verwijzing: art. 4.2 / p.3 Annex VII Verwerkersovereenkomst	Kan worden bevestigd dat audits redelijk worden aangekondigd, tijdens kantooruren plaatsvinden, geen toegang geven tot gegevens van andere klanten, maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden behoudens incident of gegronde verdenking, en dat eerst beschikbare certificeringen/assurancerapporten worden benut?	Stark zal audits redelijk organiseren en waar mogelijk eerst gebruikmaken van actuele certificeringen en assurance-rapporten. Een audit wordt in beginsel aangekondigd en zodanig uitgevoerd dat gegevens van andere klanten worden beschermd. Stark aanvaardt geen absoluut maximum van eenmaal per jaar wanneer een incident, wettelijke verplichting of gegronde aanleiding aanvullend onderzoek vereist.
190 Subverwerkers Verwijzing: art. 4.5 / p.3 Annex VII Verwerkersovereenkomst	Welke bezwaarprocedure, reactietermijn en gevolgen gelden wanneer Stark bezwaar maakt tegen een nieuwe subverwerker?	Opdrachtnemer meldt een voorgenomen nieuwe subverwerker vooraf met voldoende informatie. Stark kan binnen een redelijke, in de melding op te nemen termijn gemotiveerd bezwaar maken op privacy- of beveiligingsgronden. Partijen zoeken dan een redelijk alternatief en bij uitblijven daarvan gelden de contractuele rechten.

191 Verwerkingen leeg Verwijzing: Bijlage 1 / p.5 Annex VII Verwerkersovereenkomst	Kan de aanbestedende dienst vóór inschrijving Bijlage 1 volledig invullen met verwerkingsdoeleinden, categorieën betrokkenen en persoonsgegevens, bijzondere persoonsgegevens, locaties, doorgiften en aanvullende maatregelen?	Bijlage 1 wordt vóór aanvang van de verwerking definitief ingevuld op basis van de aangeboden oplossing en de daadwerkelijke verwerkingen. Inschrijver beschrijft bij de Inschrijving de voor zijn oplossing relevante verwerkingen, locaties, doorgiften, subverwerkers en maatregelen. Stark verstrekt geen aanvullende persoonsgegevens in de aanbestedingsfase.
192 Transitieplanning Verwijzing: §3.1 / p.11; art. 3.2-3.5 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex V	Kan de aanbestedende dienst de beoogde datum van definitieve gunning en contractondertekening afzetten tegen de verplichting tot oplevering van een eerste implementatieplan op 13 november 2026 en de fatale operationele datum 1 januari 2027, en bevestigen dat termijnen evenredig worden aangepast bij vertraging aan opdrachtgeverszijde?	Zie antwoord vraag 35
193 J62 index Verwijzing: eis 1003 / p.28 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Welke exacte CBS-reeks, basisjaar, periode en berekeningswijze moet voor J62 worden gebruikt, en hoe wordt omgegaan met een negatieve index?	Gebruik de CBS-producentenprijsindex Diensten, bedrijfstak J62 (Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten), of diens opvolger. De procentuele jaarmutatie van de meest recente beschikbare publicatie voorafgaand aan het indexeringsvoorstel wordt toegepast. Het door CBS gehanteerde basisjaar is daarbij niet bepalend en bij een negatieve index vindt een overeenkomstige verlaging plaats.
194 Licentieprijzen Verwijzing: eis 1003 / p.28; KW5 / p.31 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan worden bevestigd dat aantoonbare prijswijzigingen van derden, waaronder Microsoft en andere licentieproducenten, één-op-één mogen worden doorberekend zonder toepassing van J62 of de bij KW5 aangeboden prijsfixatie, zowel omhoog als omlaag?	Ja. Aantoonbare prijswijzigingen van licenties en andere rechtstreeks door derden geleverde componenten waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft, vallen buiten J62 en de aangeboden prijsfixatie. Zij worden transparant en zonder extra marge doorberekend, zowel omhoog als omlaag.
195 Wijzigingen volume Verwijzing: eis 604 / p.26 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan worden bevestigd dat wijzigingen in volumes pas na schriftelijke opdracht ingaan en dat terugwerkende kracht is uitgesloten?	Ja. Volumewijzigingen worden verwerkt vanaf het schriftelijk overeengekomen ingangs- of meetmoment. Terugwerkende facturatie vindt alleen plaats indien partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen of een aantoonbare administratieve correctie betreft.
196 Derde leveranciers Verwijzing: §2.3 / p.7; §2.5.2 / p.10 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan een overzicht worden gegeven van relevante huidige leveranciers, contractuele koppelvlakken en verantwoordelijkheden voor netwerk, telefonie, hardware, applicaties, back-up en security, zonder commercieel vertrouwelijke gegevens?	Stark verstrekt in de aanbestedingsfase geen overzicht van huidige leveranciers, contractpartijen, contractvoorwaarden, etc. van individuele derden. Deze informatie bevat mogelijk vertrouwelijke en commercieel gevoelige gegevens van Stark en betrokken leveranciers. Conform het transparantiebeginsel verstrekt Stark uitsluitend de informatie die noodzakelijk is voor het opstellen van een passende en vergelijkbare inschrijving. Stark is van oordeel dat de aanbestedingsstukken hiervoor voldoende informatie bevatten. De geselecteerde Opdrachtnemer ontvangt na definitieve gunning de informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een zorgvuldige overdracht en uitvoering van de dienstverlening.

197 24/7 monitoring Verwijzing: §2.5 / p.10; eis 300 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Welke componenten zijn “kritiek” voor 24/7 securitymonitoring en welke detectie-, respons- en escalatieverplichtingen gelden buiten kantooruren?	Zie de antwoorden bij de vragen 48, 62, 74, 141 en 160
198 Azure servers Verwijzing: §2.4.2 / p.9; Blad1 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex II	Kan Opdrachtgever per Azure-subscription een actuele inventaris verstrekken van alle resources, waaronder de drie genoemde virtuele servers, configuraties, besturingssystemen, functies, netwerkcomponenten, afhankelijkheden, monitoring, security, back-up huidige beheerwerkzaamheden en gemiddelde maandelijkse consumptie? Kan tevens worden bevestigd wie eigenaar is van de subscriptions en wie de Azure-consumptie factureert?	Zie de antwoorden bij de vragen 73, 94 en 137
199 Applicatiekoppelingen Verwijzing: §2.4.2 / p.9; art. 2.2 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex V	Welke vier koppelingen zijn bedoeld in het prijzenblad, wat is per koppeling de huidige technische inrichting, complexiteit, authenticatiemethode, supportverantwoordelijkheid en gewenste SLA?	Met de vier prijsregels wordt het beheer bedoeld van de bij contractstart aanwezige koppelingen met AFAS, TOPdesk, scan-to-mail en de Microsoft 365-tenantgebonden diensten. Stark verstrekt tijdens de transitie de beschikbare technische documentatie. Nieuwe koppelingen of wezenlijke wijzigingen vallen alleen binnen de vaste prijs voor zover zij regulier beheer betreffen. Ontwikkeling of majeure aanpassing geldt als meerwerk na schriftelijke opdracht.
200 Scope tegenstrijdigheid Verwijzing: §2.5.2 / p.10; eis 202, 204, 205 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan worden bevestigd dat “beheer van hardware” uitsluitend fysiek/logistiek beheer betreft en dat technisch endpointbeheer voor alle genoemde apparaten, inclusief tablets en smartphones, volledig binnen scope valt?	Ja. 'Beheer van hardware' buiten scope betreft aanschaf, logistiek, reparatie en fysieke vervanging. Technisch endpointbeheer via Intune, waaronder policies, compliance, patching en beveiliging, valt voor de ondersteunde apparaten binnen scope.
201 Devices aantallen Verwijzing: §2.4.2 / p.8-9; Blad1 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex II	Kan de aanbestedende dienst de aantallen tablets en smartphones die technisch moeten worden ondersteund en/of via Intune moeten worden beheerd specificeren en aangeven in welke prijsregel deze moeten worden opgenomen?	Voor de prijsstelling gelden 128 smartphones. Smartphonebeheer wordt verwerkt onder Mobiele Werkplek. Laptops en mini-pc's onder Endpoints.
202 Endpoints versus hardware Verwijzing: §2.5 / p.10; Blad1 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex II	Kan worden verduidelijkt welke werkzaamheden onder de prijsregel “Endpoints, Laptops en Desktops” vallen, nu fysiek hardwarebeheer buiten scope is maar OS-, policy-, patch- en securitybeheer binnen scope?	Onder deze prijsregel vallen technisch beheer van laptops en desktops/mini-pc's: operating system, configuratie, policies, patching, lifecycleplanning, security en monitoring. Aanschaf, voorraad, reparatie en fysieke logistiek vallen buiten scope.
203 Volumebandbreedte Verwijzing: §3.2 / p.11; Blad1 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex II	Hoe wordt afgerekend wanneer het aantal werkplekken binnen de genoemde bandbreedte van plus of min 10% wijzigt: blijft het totale maandbedrag gelijk of wijzigt het totaal tegen de aangeboden eenheidsprijs?	Binnen de bandbreedte van plus of min 10% blijft het aangeboden eenheidstarief ongewijzigd en wordt gefactureerd op basis van de werkelijke afgenomen aantallen. Voor rechtstreeks door derden geleverde licenties gelden de werkelijke aantallen en aantoonbare derdenprijzen. Bij een structurele afwijking buiten de bandbreedte treden partijen in overleg conform de wijzigingsbepalingen.

204 Looptijd prijsblad Verwijzing: §3.2 / p.11; Prijzenblad Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex II	De definitie van Inschrijfprijs noemt 36 maanden plus 3 maal 12 optionele maanden, terwijl het prijzenblad rekent met 72 maanden. Kan worden bevestigd dat 72 maanden de correcte rekenperiode is en dat alle maandtarieven over 72 maanden worden vermenigvuldigd?	Ja. De correcte evaluatieperiode is 72 maanden: 36 maanden initiële looptijd plus drie opties van 12 maanden. Alle maandelijkse prijsregels worden voor de inschrijfprijs met 72 vermenigvuldigd.
205 Beoordelingsaspecten Verwijzing: KW1-KW4 / p.29-30 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan per kwalitatief gunningscriterium worden aangegeven welke onderdelen minimaal noodzakelijk zijn voor een voldoende score en of alle opsommingselementen gelijk wegen?	Per criterium moeten alle expliciet uitgevraagde onderdelen worden behandeld. Er gelden geen aanvullende of niet-gepubliceerde beoordelingsaspecten. De beoordeling vindt plaats overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken beschreven beoordelingsmethodiek. Voor zover subwegingsfactoren van toepassing zijn, zijn deze expliciet opgenomen in §6.3 (KW1 en KW2). Voor de opsommingselementen binnen deze gunningscriteria en voor de overige gunningscriteria (met uitzondering van KW5) wordt het antwoord integraal beoordeeld op basis van het totaalbeeld van het ingediende antwoord.
206 KW5 logica Verwijzing: KW5.1 en KW5.2 / p.31 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan de aanbestedende dienst per mogelijke combinatie van antwoorden op KW5.1 en KW5.2 de toe te kennen punten publiceren, inclusief de situatie waarin bij KW5.1 antwoord A of B wordt gekozen?	Voor KW5 geldt de volgende systematiek: de behaalde score op KW5.1 wordt vermenigvuldigd met 70; de behaalde score op KW5.2 wordt vermenigvuldigd met 30; beide uitkomsten worden vervolgens bij elkaar opgeteld. Bij keuze C op KW5.1 wordt voor KW5.2 automatisch de maximale score van 10 punten toegekend, zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Let op, in deze Nvl is onder referentienummer 256 een erratum opgenomen waarin de subwegingsfactoren van KW5 worden verduidelijkt.
207 Dubbeltelling prijsfixatie Verwijzing: KW5 / p.31 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom prijsfixatie als kwaliteitscriterium voor 100 punten wordt beoordeeld naast de prijsweging van 350 punten, en bevestigen dat dit niet leidt tot dubbeltelling van hetzelfde prijselement?	Nee. PW1 beoordeelt het absolute prijsniveau van de Inschrijving. KW5 beoordeelt afzonderlijk de mate van prijszekerheid gedurende de uitvoering. Dit zijn verschillende economische kenmerken en leiden daarom niet tot dubbeltelling van hetzelfde element.
208 Subweging KW1/KW2 Verwijzing: §6.2.1 / p.20; §6.3 / p.21 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	In de tabel bij §6.3 zijn bij KW1 subwegingsfactoren 110 en 70 en bij KW2 90 en 60 opgenomen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen hoe deze subwegingsfactoren worden toegepast op de scores 0, 4, 6, 8 en 10, en of elk genoemd onderdeel afzonderlijk wordt beoordeeld?	Elk gepubliceerd subonderdeel wordt afzonderlijk beoordeeld met 0, 4, 6, 8 of 10. De score wordt gedeeld door 10 en vermenigvuldigd met de bijbehorende factor: bij KW1 110 en 70, bij KW2 90 en 60. De resultaten worden opgeteld.

209 Waakvlam Verwijzing: §3.6 / p.12; Annex VIII Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de nummer 2 geen beschikbaarheids-, prijs- of actualisatieverplichtingen heeft zolang Stark de waakvlamovereenkomst niet activeert, en dat weigering wegens onvoldoende capaciteit geen boete, schadeplichtigheid of uitsluiting bij toekomstige aanbestedingen oplevert?	Het aangaan van de waakvlamovereenkomst is optioneel en heeft geen invloed op de beoordeling of rangorde. Zonder activering bestaan geen afname- of inzetverplichtingen. Bij voorgenomen activering wordt eerst vastgesteld of capaciteit beschikbaar is en worden actuele derdenprijzen en toegestane prijsaanpassingen besproken. Weigering wegens aantoonbaar capaciteitsgebrek leidt niet tot uitsluiting bij toekomstige aanbestedingen.
210 PvE ontbreekt Verwijzing: begrippenlijst / p.4; eis 1103 / p.28 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	De rangorde verwijst naar een Programma van Eisen, maar in de annexenlijst is geen afzonderlijk Programma van Eisen opgenomen. Kan worden bevestigd dat hoofdstuk 8 van de leidraad het volledige Programma van Eisen vormt en dat geen ander document ontbreekt?	Ja. Hoofdstuk 8 van de Aanbestedingsleidraad vormt het volledige Programma van Eisen/Gunningseisen. Er ontbreekt geen afzonderlijk PvE-document.
211 Rangorde Verwijzing: eis 1103 / p.28; art. 1.5 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Annex V	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de rangorde in eis 1103 en artikel 1.5 van de Overeenkomst identiek en uitputtend is, en dat bij strijdigheid de Nota van Inlichtingen vóór de Overeenkomst prevaleert?	De rangorde uit artikel 1.5 en eis 1103 moet in samenhang worden gelezen. De Nota van Inlichtingen prevaleert voor zover zij een eerder document expliciet verduidelijkt of wijzigt. Voor het overige geldt de gepubliceerde rangorde.
212 Bestandsformaten Verwijzing: §4.4 b / p.14 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Geldt de verplichting om documenten zowel in bewerkbaar formaat als in pdf aan te leveren ook voor alle formats en plannen, en kan worden bevestigd dat bij verschillen uitsluitend de pdf-versie leidend is?	De verplichting geldt voor documenten waarvoor zowel een bewerkbaar formaat als pdf redelijkerwijs beschikbaar is. Het UEA wordt via TenderNed ingediend. Bij verschillen is de pdf leidend, maar materiële inconsistenties kunnen gevolgen hebben en moeten daarom worden voorkomen.
213 Ononderbroken beschikbaarheid Verwijzing: eis 803 / p.27 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan eis 803 worden aangepast naar een inspanningsverplichting met overeengekomen onderhoudsvensters en uitzonderingen voor door Stark of derden veroorzaakte verstoringen en noodzakelijke changes?	Eis 803 blijft gehandhaafd als continuïteitseis voor werkzaamheden binnen scope. Geplande onderhoudsvensters en niet-toerekenbare verstoringen door Stark of derden worden overeenkomstig het implementatieplan en de contractvoorwaarden behandeld en gelden niet automatisch als tekortkoming.
214 Oplostijdschatting Verwijzing: eis 305 / p.25 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Wordt met “uiterlijk na de werkdag van de melding” bedoeld uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag? Kan de formulering worden verduidelijkt?	Ja. Met 'uiterlijk na de werkdag van de melding' wordt bedoeld: uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag na de melding.
215 SLA-normen ontbreken Verwijzing: eis 303-307 / p.25; eis 109 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Welke concrete prioriteitsdefinities, service windows, responstijden, oplostijden, beschikbaarheidspercentages, meetmethoden en uitsluitingen gelden per dienst?	Stark stelt geen aanvullende vaste SLA-matrix vast. Inschrijver neemt in de aangeboden SLA passende prioriteitsdefinities, servicevensters, respons- en oplostijden, beschikbaarheid, meetmethoden en uitsluitingen op, met inachtneming van de minimale eisen 303 tot en met 307.
216 Verzekering Verwijzing: §7.4 / p.22 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan worden bevestigd dat de verzekeringsdekking van €1.250.000 per gebeurtenis en €2.500.000 per jaar de contractuele aansprakelijkheid niet verhoogt en geen afstand inhoudt van toepasselijke aansprakelijkheidslimieten?	Ja. De verzekeringsdekking is een geschiktheidseis en verhoogt de contractuele aansprakelijkheid niet. De toepasselijke aansprakelijkheidslimieten volgen uit de GIBIT 2025 en de Overeenkomst.

217 Bewijsstuktermijn Verwijzing: §7.2 / p.22; Annex I / p.33 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	In §7.2 en Annex IX geldt zeven kalenderdagen na verzoek, terwijl Annex I vijftien kalenderdagen na het voorgenomen gunningsbesluit noemt. Welke termijn is leidend?	De termijn van zeven kalenderdagen na verzoek is leidend. Het ISO 27001-certificaat hoeft niet bij de Inschrijving te worden geüpload, tenzij dit uitdrukkelijk in de checklist is gevraagd, maar moet op de sluitingsdatum geldig zijn en op verzoek binnen genoemde termijn worden overgelegd.
218 Waakvlamprijs Verwijzing: art. 1 en considerans Annex VIII Waakvlamovereenkomst	Welke prijzen en voorwaarden gelden bij activering van de waakvlamovereenkomst na verloop van tijd, en mag nummer 2 aantoonbare markt- en licentieontwikkelingen verwerken voordat een nieuwe overeenkomst wordt gesloten?	Het aangaan van de waakvlamovereenkomst is optioneel en heeft geen invloed op de beoordeling of rangorde. Zonder activering bestaan geen afname- of inzetverplichtingen. Bij voorgenomen activering wordt eerst vastgesteld of capaciteit beschikbaar is en worden actuele derdenprijzen en toegestane prijsaanpassingen besproken. Weigering wegens aantoonbaar capaciteitsgebrek leidt niet tot uitsluiting bij toekomstige aanbestedingen.
219 Exitkosten Verwijzing: eis 900-906 / p.27 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Welke maximale duur, omvang en prijsgrondslag gelden voor exitondersteuning, en kan worden bevestigd dat exitwerkzaamheden buiten reguliere overdracht worden vergoed tegen de aangeboden uurtarieven?	Zie het erratum bij referentienummer 257.
220 Derdenvoorwaarden Verwijzing: eis 1105-1106 / p.28 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan worden bevestigd dat licentie- en gebruiksvoorwaarden van softwarefabrikanten en cloudleveranciers, voor zover noodzakelijk voor het gebruik van hun producten en vooraf kenbaar gemaakt, niet worden beschouwd als algemene voorwaarden van Inschrijver?	Ja, voor zover het rechtstreeks toepasselijke gebruiks- of licentievoorwaarden van de betreffende fabrikant/cloudleverancier betreft, deze vooraf kenbaar zijn gemaakt en niet bestaan uit algemene verkoop- of leveringsvoorwaarden van inschrijver. Bij strijdigheid geldt de gepubliceerde rangorde.
221 Wijzigingen buiten contract Verwijzing: eis 1104 / p.28 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan eis 1104 worden geschrapt of aangepast zodat wijzigingen uitsluitend plaatsvinden binnen de grenzen van artikel 2.163a e.v. Aanbestedingswet 2012 en na schriftelijke overeenstemming over scope, gevolgen, prijs en planning?	Eis 1104 wordt niet geschrapt. Zij wordt toegepast binnen artikel 2.163a e.v. Aanbestedingswet. Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd na overleg over scope, prijs, planning en gevolgen, behoudens dwingende maatregelen die Stark uit hoofde van openbare orde, veiligheid of volksgezondheid moet treffen.
222 Eenzijdig verwerken wijzigingen Verwijzing: art. 9.4 Annex V	Kan artikel 9.4 worden verduidelijkt zodat de Leverancier alleen overeengekomen wijzigingen in contractbijlagen verwerkt en inhoudelijke wijzigingen pas gelden na schriftelijke instemming van beide partijen?	Ja. Artikel 9.4 ziet op het administratief verwerken van tussen partijen overeengekomen wijzigingen. Inhoudelijke wijzigingen gelden pas nadat zij schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen zijn overeengekomen.
223 Wijziging scope Verwijzing: art. 2.2 en 5.1 Annex V	Kan worden bevestigd dat toevoeging, vervanging of wijziging van applicaties, licenties, abonnementen en gekoppelde diensten alleen na impactanalyse en schriftelijk akkoord over planning, voorwaarden en prijs wordt uitgevoerd?	Ja. Toevoegingen of wezenlijke wijzigingen buiten de overeengekomen scope worden vooraf beoordeeld op impact en pas uitgevoerd na schriftelijke overeenstemming over scope, voorwaarden, planning en prijs. Reguliere wijzigingen binnen de vaste dienstverlening vallen onder het changeproces.

224 Aansprakelijkheid GIBIT Verwijzing: art. 1.3; toepasselijke GIBIT Annex V / GIBIT 2025	De toepasselijke GIBIT-regeling kent aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en voor overige schade. Inschrijver wenst, met het oog op een verantwoorde bedrijfsvoering en een proportionele, verzekerbare risicoverdeling, dat de aansprakelijkheid voor overige schade wordt beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal viermaal de Jaarvergoeding per contractjaar, dat samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis gelden en dat gevolgschade, waaronder winst- en omzetderving, productieverlies, reputatieschade, gemiste besparingen en verlies van gegevens, wordt uitgesloten. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark handhaaft het aansprakelijkheidsregime van de GIBIT 2025 en de Overeenkomst. De voorgestelde alternatieve limieten en algehele uitsluiting van gevolgschade worden niet overgenomen. Voor de exacte omvang en uitzonderingen wordt verwezen naar de toepasselijke GIBIT-bepalingen.
225 Sancties, service credits en schade Verwijzing: art. 7.6 Annex V	Inschrijver wenst te voorkomen dat voor dezelfde tekortkoming service credits, boetes en volledige schadevergoeding cumuleren. Inschrijver stelt daarom voor dat service credits en andere SLA-sancties de exclusieve financiële remedie vormen voor het niet behalen van de betreffende SLA, behoudens opzet of grove schuld, en dat betaalde sancties in ieder geval volledig in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoeding. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark stemt ermee in dat voor dezelfde tekortkoming betaalde service credits of boetes in mindering worden gebracht op een schadevergoeding voor dezelfde schade. Zij vormen echter niet de exclusieve remedie en de overige contractuele rechten blijven bestaan voor niet-gedekte schade en overige tekortkomingen.
226 Opschorting bij tekortkoming Opdrachtgever GIBIT art. opschorting en beëindiging Annex VI GIBIT 2025	Inschrijver wenst gerechtigd te zijn haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Opdrachtgever, na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, tekort blijft schieten in haar betalings- of medewerkingsverplichtingen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark handhaaft de GIBIT 2025. Opschorting is slechts toegestaan voor zover de wet en de GIBIT dit toelaten, na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, en mag de continuïteit van kritieke dienstverlening niet disproportioneel in gevaar brengen.
227 Overmacht ketenleveranciers GIBIT art. overmacht Annex VI GIBIT 2025	Inschrijver wenst dat aantoonbare verstoringen, tekorten, aanzienlijke prijswijzigingen of vertragingen bij essentiële cloud-, telecom- en softwareleveranciers als overmacht of onvoorziene omstandigheid kunnen kwalificeren, voor zover deze buiten de redelijke invloedssfeer van Leverancier liggen. Partijen treden in dat geval onverwijld in overleg om de gevolgen te beperken en passende afspraken te maken over planning, scope en vergoeding. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark handhaaft de overmachtsregeling van de GIBIT. Verstoringen bij ketenleveranciers kwalificeren niet automatisch als overmacht. Dit wordt per geval beoordeeld op voorzienbaarheid, beïnvloedbaarheid en getroffen beheersmaatregelen. Partijen treden bij een ernstige verstoring in overleg om de gevolgen te beperken.

228 Boete geheimhouding GIBIT art. geheimhouding en boete Annex VI GIBIT 2025	Inschrijver wenst dat een boete wegens schending van geheimhouding uitsluitend verschuldigd is na een toerekenbare schending, dat samenhangende overtredingen als één overtreding gelden, dat de totale boete wordt gemaximeerd en dat betaalde boetes volledig in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoeding. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark handhaaft de boetebepaling in de GIBIT. Een boete is verschuldigd overeenkomstig de daarin opgenomen voorwaarden. Voor zover boete en schadevergoeding dezelfde schade dekken, vindt verrekening plaats. Stark neemt geen aanvullende generieke maximering op.
229 IE-inbreuk derdenprogrammatuur GIBIT art. IE-inbreuk en aansprakelijkheid Annex VI GIBIT 2025; Annex V	Kan Opdrachtgever bevestigen dat ongelimiteerde aansprakelijkheid voor IE-inbreuken niet geldt voor standaardprogrammatuur en cloud- of licentiediensten van derden, waaronder Microsoft, voor zover Leverancier daarop geen inhoudelijke invloed heeft en de betreffende gebruiksvoorwaarden correct heeft doorgeleid? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark handhaaft de GIBIT. De aansprakelijkheid voor IE-inbreuk wordt toegepast overeenkomstig de aard van de prestatie, de contractuele verantwoordelijkheid van Leverancier en de toepasselijke uitzonderingen. Het enkele gebruik van derdenprogrammatuur sluit verantwoordelijkheid van Leverancier voor juiste licentiëring en doorgeleiding niet uit.
230 IE standaardprogrammatuur en configuraties GIBIT art. intellectuele eigendom Annex VI GIBIT 2025; Annex V	Inschrijver is van mening dat intellectuele-eigendomsrechten op standaardprogrammatuur, generieke hulpmiddelen, methoden, scripts, templates, configuraties en reeds bestaande kennis bij Leverancier of diens licentiegevers behoren te blijven. Opdrachtgever verkrijgt daarop het voor het overeengekomen gebruik noodzakelijke gebruiksrecht. Alleen specifiek in opdracht ontwikkelde, zelfstandige maatwerkprogrammatuur kan onderwerp zijn van nadere IE-afspraken. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Ja, voor zover het aantoonbaar vooraf bestaande of generieke intellectuele eigendom betreft. Deze rechten blijven bij Leverancier of diens licentiegever. Stark verkrijgt de voor gebruik, beheer, continuïteit en exit noodzakelijke gebruiksrechten. Voor specifiek voor Stark ontwikkelde maatwerkprogrammatuur gelden de GIBIT-bepalingen.
231 Vrijwaring derden GIBIT art. aansprakelijkheid en vrijwaring Annex VI GIBIT 2025; Annex V	Inschrijver wenst dat vrijwaring uitsluitend geldt voor aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van Leverancier en dat daarop de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing zijn, behoudens voor zover dwingend recht zich daartegen verzet. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij dit toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Stark handhaaft de vrijwarings- en aansprakelijkheidsbepalingen van de GIBIT. Of een limiet van toepassing is, wordt bepaald door de betreffende bepaling, de aard van de aanspraak en eventuele uitzonderingen. Een aanvullende algemene beperking wordt niet overgenomen.
232 Definitie Jaarvergoeding GIBIT art. aansprakelijkheid / Overeenkomst art. 1.3 Annex VI GIBIT 2025; Annex V	Voor de toepassing van de aansprakelijkheidslimieten is de omvang van de Jaarvergoeding bepalend. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de Jaarvergoeding wordt berekend op basis van de daadwerkelijk verschuldigde vaste en variabele vergoedingen over het betreffende contractjaar, exclusief eenmalige implementatiekosten en doorbelaste licentie- en clouddiensten van derden? Indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan, kan zij de exacte berekeningswijze toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?	Voor 'Jaarvergoeding' geldt de definitie zoals opgenomen in artikel 1 lid 27 van de GIBIT 2025. Stark bevestigt niet dat implementatiekosten en doorbelaste licentie-/clouddiensten generiek buiten beschouwing blijven. Dit wordt bepaald door de tekst van de toepasselijke bepaling.

233 SOC/NOC onderaanneming Verwijzing: eis 300; KW1 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Is inzet van een gespecialiseerde SOC- of NOC-onderaannemer toegestaan en, zo ja, welke informatie en bewijsstukken moeten bij Inschrijving worden aangeleverd?	Zie het antwoord op vraag 84.
234 SROI beoordelingsbasis	Welke objectieve maatstaf hanteert Stark voor KW4, bijvoorbeeld aantallen, uren, percentage opdrachtsom, duurzaamheid van plaatsingen en verificatie, en hoe wordt de proportionaliteit tot de opdracht geborgd?	Stark hanteert geen minimumaantallen, uren, fte's of percentage van de opdrachtsom. Bij KW4 worden uitsluitend de gepubliceerde vragen beoordeeld: de mate van opdrachtgerelateerde Social Return en de praktische toepasbaarheid en uitvoerbaarheid met Stark, conform §6.2.1.
235 Secure Score afhankelijkheden KW3 / p.30 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan worden bevestigd dat het behalen van 65-70% geen onvoorwaardelijke resultaatsverplichting is en afhankelijk is van schriftelijke besluitvorming door Stark over impact, licenties, gebruikerservaring en risicoacceptatie?	Ja. Het betreft een ambitie en inspanningsverplichting, geen onvoorwaardelijke resultaatsgarantie. Maatregelen worden uitgevoerd na afweging van beveiligingswinst, gebruikersimpact, licenties, kosten en schriftelijke besluitvorming door Stark.
236 Gunningseisen Verwijzing: §8.304 / p.25; Eisen ten aanzien van Incidentmanagement Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Begrijpt inschrijver correct dat deze eis geldt voor alle typen incidenten? Bij complexe incidenten waarbij de oorzaak of impact nog niet volledig bekend is, kan doorgaans wel een statusupdate worden verstrekt, maar niet altijd een betrouwbare oplostijd. Is aanbestedende dienst akkoord dat in dergelijke situaties een verwachte planning of vervolgstap wordt gecommuniceerd conform de overeengekomen servicelevels?	Ja. De informatieplicht geldt voor alle incidenten. Wanneer nog geen betrouwbare oplostijd kan worden gegeven, volstaat een gemotiveerde status met de verwachte vervolgstap, planning en het tijdstip van de volgende update, conform de SLA.
237 Gunningseisen Verwijzing: §8.303 / p.25; Eisen ten aanzien van Incidentmanagement Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Mag inschrijver voor de classificatie van incidenten, prioritering, reactietijden en oplostijden uitgaan van zijn standaard dienstverlening, zoals vastgelegd in de aangeboden SLA en servicecatalogus? Indien aanbestedende dienst afwijkende classificaties of reactietijden wenst, verzoeken wij deze expliciet te specificeren.	Ja. Inschrijver mag zijn standaardclassificatie en servicelevels als uitgangspunt gebruiken, mits deze voldoen aan alle minimumeisen. De aangeboden SLA is na gunning bindend en mag geen afwijkingen of voorbehouden ten opzichte van de aanbestedingsstukken bevatten.
238 Gunningseisen Verwijzing: §8.301 / p.25; Eisen ten aanzien van Incidentmanagement Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan aanbestedende dienst nader toelichten wat wordt verstaan onder "coördinerende zaken" binnen incidentmanagement? Begrijpt aanbestedende dienst dat de aangewezen Service Manager als vast aanspreekpunt (SPOC) fungeert voor de klant, terwijl operationele coördinatie afhankelijk van aard en impact van het incident door verschillende specialistische rollen binnen de dienstverlening kan worden uitgevoerd?	Ja. De SPOC is voor Stark het vaste aanspreekpunt en bewaakt communicatie, voortgang en escalatie. De operationele coördinatie en uitvoering mogen, afhankelijk van aard en impact, door verschillende specialistische rollen worden verricht, waarbij de SPOC eindverantwoordelijk blijft voor de afstemming.
239 SROI beoordelingsbasis Verwijzing: KW4 / p.30 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Heeft Stark specifieke voorkeuren of voorbeelden van succesvolle SROI-initiatieven die zij in het verleden met andere leveranciers hebben gerealiseerd?	Stark staat open voor passende vormen van Social Return, waaronder afname van diensten van Stark, detachering en leer-, werkervarings- of stageplekken. Er geldt geen voorkeursvorm. De concrete invulling wordt beoordeeld op de bij KW4 uitgevraagde mate van opdrachtrelatie, praktische toepasbaarheid en uitvoerbaarheid.

240 "Leveringsomvang Verwijzing: §3.1/ p.11; Tijdsplanning van de aanbesteding Aanbestedingsleidraad ICT-MSP"	In de aanbestedingsleidraad staat de startdatum van de dienstverlening vermeld als 1 januari 2027. Wij begrijpen het belang van een tijdige start. Echter, gezien de feestdagen in december en de daarmee gepaard gaande verminderde beschikbaarheid van personeel en potentiële vertragingen in implementatieprocessen, vragen wij ons af of deze planning voldoende ruimte biedt voor een zorgvuldige overgang en implementatie. Zou u kunnen toelichten of er rekening is gehouden met deze omstandigheden en of er eventueel flexibiliteit is in de startdatum, dan wel alternatieve afspraken gemaakt kunnen worden om een succesvolle overgang te waarborgen?	Zie het antwoord op vraag 35.
241 §7.6 Overige geschiktheidseisen, §5.7 Combinaties, onderaanneming en moeder-/dochtermaatschappijen en UEA Deel II C	Indien Opdrachtgever de eis voor de Microsoft Solutions Partner-status Infrastructure (Azure) handhaaft, kan Opdrachtgever bevestigen dat een inschrijver aan deze eis mag voldoen door middel van een beroep op de technische bekwaamheid, middelen en Microsoft-partnerstatus van een groepsmaatschappij of andere derde, conform de mogelijkheden die de Aanbestedingswet biedt, mits deze middelen gedurende de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk ter beschikking worden gesteld? Kan Opdrachtgever tevens aangeven welke bewijsstukken, verklaringen en/of UEA-documenten in dat geval bij inschrijving dienen te worden overgelegd?	Ja. Een beroep op een groepsmaatschappij of andere derde is toegestaan, mits de inschrijver dit overeenkomstig §5.7 en het UEA vermeldt en aantoont dat de betreffende middelen en expertise gedurende de uitvoering daadwerkelijk beschikbaar zijn. De derde verstrekt de vereiste UEA-informatie en een ondertekende terbeschikkingstellingsverklaring. Bewijs van de partnerstatus wordt op verzoek overgelegd.
242 § 7.6 Overige geschiktheidseisen en §7.7 Kerncompetentie 2	Opdrachtgever verlangt dat inschrijvers beschikken over de Microsoft Solutions Partner-status voor zowel Modern Work als Infrastructure (Azure). Inschrijver constateert dat de opdracht zich primair richt op Microsoft 365, Intune, Entra ID, endpointmanagement, security, monitoring, beheer van de Microsoft 365-tenant, backup/recovery en ondersteuning van eindgebruikers. Daarnaast blijkt uit kerncompetentie 2 reeds dat inschrijvers aantoonbare ervaring moeten hebben met het beheer, de inrichting, optimalisatie en ondersteuning van Microsoft 365-en Azure-omgevingen. Kan Opdrachtgever toelichten waarom naast deze kerncompetentie ook de Microsoft Solutions Partner-status Infrastructure (Azure) als afzonderlijke geschiktheidseis noodzakelijk wordt geacht? Is Opdrachtgever bereid deze eis te laten vervallen, dan wel te vervangen door een eis waarbij aantoonbare ervaring met Azure-omgevingen, zoals reeds gevraagd in kerncompetentie 2, als voldoende wordt beschouwd?	Zie het antwoord op vraag 2. Stark handhaaft het uitgangspunt dat naast aantoonbare ervaring ook een Microsoft-partnerstatus als objectief bewijs van actuele kennis en competenties wordt gevraagd. Naar aanleiding van de vragenronde wordt de eis wel aangepast, zodat naast Modern Work ook Infrastructure (Azure) dan wel Security wordt geaccepteerd.

243 Eisen 800-803; Annex II; Annex V art. 3	Welke transitiewerkzaamheden moeten minimaal in het vaste implementatiebedrag worden opgenomen, waaronder tenantassessment, licentieoverdracht, overdracht van Intune, Entra ID, Azure, monitoring/SOC, back-up, Exclaimer, SCEPman/RADIUSaaS, koppelingen, beheeraccounts, documentatie en kennisoverdracht?	Het vaste implementatiebedrag omvat ten minste de inventarisatie en overname van de huidige situatie, beheer- en licentieoverdracht, de inrichting dan wel overname van Intune, Entra ID, Azure, monitoring, back-upvoorzieningen, Exclaimer, SCEPman/RADIUSaaS, koppelingen, beheeraccounts, documentatie, testen en kennisoverdracht. Majeure functionele wijzigingen buiten de aangeboden oplossing vallen buiten de implementatie en worden uitsluitend na afzonderlijke opdrachtverstrekking uitgevoerd.
244 Annex V art. 7.4; GIBIT 10.15/37.3	Kan worden bevestigd dat reguliere updates binnen de vaste dienstverlening vallen, maar majeure upgrades, tenanttransformaties, migraties, aanvullende modules en werkzaamheden als gevolg van wijzigingen bij derden uitsluitend na impactanalyse en schriftelijk akkoord over scope, planning en vergoeding worden uitgevoerd?	Ja. Reguliere updates en upgrades binnen de overeengekomen scope vallen in de vaste dienstverlening. Majeure upgrades, migraties, tenanttransformaties, aanvullende modules en wezenlijke wijzigingen door derden worden na impactanalyse en schriftelijk akkoord over scope, planning en vergoeding uitgevoerd.
245 Eisen 700-710; Annex II	De scope omvat back-up van Microsoft 365 en Azure, terwijl Annex II alleen een prijsregel voor “Beheer BackUp Microsoft 365 omgeving” bevat. Onder welke prijsregel moeten Azure Backup, back-upopslag, retentie, herstelwerkzaamheden en jaarlijkse hersteltesten voor de Azure-omgeving worden opgenomen?	Deze kosten worden verwerkt in de vaste prijsregel voor server-/Azurebeheer en, voor zover van toepassing, de implementatieprijs. De jaarlijkse hersteltesten en regulier herstel binnen de overeengekomen dienst zijn in de vaste dienstverlening inbegrepen. Azure-consumptiekosten zelf blijven voor rekening van Stark.
246 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Eis 300; KW1; Annex II	Dienen SIEM-ingestie, opslag, EDR/XDR-tooling en 24/7 SOC-analyse volledig in de standaarddienstverlening te worden opgenomen en zo ja, onder welke prijsregel?	Stark zal een herzien prijzenblad publiceren met aanvullende vrije velden. Indien voor de aangeboden oplossing aanvullende producten, licenties of diensten noodzakelijk zijn, kunnen deze daarin worden opgenomen. De daarmee gemoeide kosten tellen mee in de totale inschrijfprijs en worden betrokken bij de beoordeling van het gunningscriterium prijs. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.
247 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Eis 603; KW2; eis 102	Welke concrete adviesproducten verwacht Opdrachtgever binnen de vaste dienstverlening ten aanzien van modernisering, cloudstrategie en securityarchitectuur? Kan worden bevestigd dat de uitvoering van daaruit voortvloeiende projecten en majeure wijzigingen na afzonderlijke opdracht tegen de aangeboden aanvullende tarieven plaatsvindt?	Binnen de vaste dienstverlening verwacht Stark periodieke roadmaps, risico- en verbetervoorstellen en advies over Microsoft 365/Azure, securityarchitectuur, lifecycle, licenties en cloudontwikkeling. Uitvoering van afzonderlijke projecten of majeure wijzigingen vindt alleen na schriftelijke opdracht plaats tegen de overeengekomen aanvullende tarieven.
248 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Eis 704; Annex II	Welke Microsoft 365-tenantconfiguraties moeten minimaal wekelijks worden geback-upt en welke huidige tooling wordt hiervoor gebruikt? Verwacht Opdrachtgever alleen beheer van de bestaande oplossing of tevens levering van een configuratieback-upoplossing?	De back-up moet de voor herstel noodzakelijke tenantconfiguraties omvatten, waaronder Entra ID-/Conditional Access-, Intune-, Exchange-, SharePoint- en Teams-configuraties voor zover technisch exporteerbaar. Stark schrijft geen huidige specifieke configuratieback-uptool voor en opdrachtnemer levert en beheert de benodigde oplossing binnen de aangeboden dienst.

249 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; §2.3; eisen 102, 200 en 600; Annex II	Kan Opdrachtgever het gerealiseerde volume over de laatste twaalf beschikbare maanden verstrekken van incidenten, service requests, standaardchanges, niet-standaardchanges en projecten, uitgesplitst naar Microsoft 365, Intune/endpoints, Entra ID, Azure, back-up, koppelingen en security? Welke categorieën moeten volledig in de standaardtarieven zijn inbegrepen?	Stark beschikt niet over een voldoende betrouwbare, op de gevraagde categorieën uitgesplitste twaalfmaandsrapportage om te verstrekken. In de standaardtarieven zijn regulier beheer, incidenten, service requests, standaardchanges en governance binnen scope inbegrepen. Niet-standaardchanges en afzonderlijke projecten worden na schriftelijke opdracht als aanvullende dienstverlening uitgevoerd.
250 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP; Eis 500; & Annex II	Onder welke prijsregel moeten de licentie-, implementatie-, beheer- en monitoringkosten van de gevraagde EDR-oplossing worden opgenomen? Kan tevens worden aangegeven welke EDR-oplossing en functionaliteiten momenteel in gebruik zijn en of Microsoft Defender for Business binnen Business Premium als toereikende basis wordt beschouwd?	Stark zal een herzien prijzenblad publiceren met aanvullende vrije velden. Inschrijvers kunnen hierin alle voor hun oplossing noodzakelijke aanvullende producten, licenties en diensten opnemen. De opgegeven kosten maken onderdeel uit van de totale inschrijfprijs en worden meegenomen in de prijsbeoordeling. Inschrijver bepaalt zelf of Microsoft Defender for Business, eventueel aangevuld met andere tooling of diensten, voldoende is om aan alle eisen te voldoen. Alle noodzakelijke aanvullende onderdelen moeten in de vrije velden van het herzien prijzenblad worden opgenomen. Zie tevens het erratum met referentienummer 261.
251 Annex V art. 5; Annex II	Kan Opdrachtgever per in Annex II opgenomen Microsoft- en SaaS-licentie aangeven via welke contractvorm en leverancier deze momenteel wordt afgenomen, wat de contract- of verlengdatum is en of overdracht naar het contract van Opdrachtnemer per 1 januari 2027 zonder resterende verplichtingen aan de huidige leverancier mogelijk is?	Stark verstrekt in deze fase geen nadere contract- en leveranciersmatrix. Inschrijver baseert de prijs op Annex II en houdt rekening met overdracht per 1 januari 2027. Stark zal na gunning de beschikbare contractgegevens en verlengdata delen en meewerken aan een ordelijke overdracht. Dubbele kosten worden waar mogelijk voorkomen.
252 §2.4.2; eisen 400-409 en 500 Aanbestedingsleidraad ICT-MSP	Kan Opdrachtgever een actuele export of beschrijving verstrekken van de configuratie en status van Microsoft 365, Entra ID, Intune, Defender en de Azure-securitydiensten, inclusief toegepaste policies, securityfunctionaliteiten, beheerrollen en eventuele aanvullende licenties?	Stark verstrekt vóór inschrijving geen volledige actuele configuratie-export vanwege informatiebeveiliging. Inschrijver baseert zich op de gepubliceerde kengetallen en beschrijft aannames. Na definitieve gunning krijgt Opdrachtnemer onder passende beveiligingsvoorwaarden de informatie die nodig is voor assessment en transitie.
253 Fatale implementatietermijn (art. 3.3-3.5 Annex V)	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat implementatie-, transitie- en migratiedata slechts als fatale termijn gelden indien deze expliciet als zodanig zijn aangeduid én uitsluitend voor zover de overschrijding volledig aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, waarbij voorafgaand aan enig verzuim altijd een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn van minimaal 30 kalenderdagen wordt verstrekt?	Zie het antwoord op vraag 35.
254 Gunningseisen §8.305 / p.25; Incidentmanagement	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat onder een definitieve oplossing mede wordt verstaan een door opdrachtgever geaccepteerde oplossing waarbij een work-around, na gezamenlijke beoordeling van risico's, functionaliteit en bedrijfsvoering, als blijvende oplossing wordt aangemerkt?	Workarounds kunnen uitsluitend als tijdelijke maatregel worden toegepast om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Structurele inzet van workarounds is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het realiseren van een duurzame en ondersteunde oplossing binnen een redelijke termijn.

255 Erratum Eis 600	In Eis 600 staat dat opdrachtnemer een duidelijke beschrijving te geven van de rolverdeling tussen de MSP en de interne ICT-afdeling. Het is niet duidelijk wanneer dit gedaan moet worden en daarom een verduidelijking.	Eis 600 blijft gehandhaafd maar daaraan wordt toegevoegd: <i>"De beschrijving van de rolverdeling tussen Opdrachtnemer en de interne ICT-afdeling van Stark hoeft niet bij Inschrijving te worden overgelegd. De geselecteerde Opdrachtnemer levert deze beschrijving na gunning aan. Na afstemming en goedkeuring door Stark wordt deze gebruikt als uitgangspunt voor de samenwerking, regievoering en taakverdeling gedurende de uitvoering van de Overeenkomst."</i>
256 Erratum tabel §6.3 inzake de subscore van KW5	Per abuis is de subwegingsfactor van KW5 niet vermeld.	Dit moet zijn: KW5.1: 70 en KW5.2: 30 De score voor KW5 wordt bepaald door de behaalde score op de betreffende meerkeuzevraag te vermenigvuldigen met de bijbehorende subwegingsfactor. Rekenvoorbeeld: Indien een Inschrijver bij KW5.1 kiest voor antwoord B (score 5), dan bedraagt de score: $5 \times 70 = 350$ punten Indien dezelfde Inschrijver bij KW5.2 kiest voor antwoord B (score 4), dan bedraagt de score: $4 \times 30 = 120$ punten. De totale score voor KW5 bedraagt dan: $350 + 120 = 470$ punten. De maximaal haalbare score voor KW5 bedraagt 1.000 punten. De subwegingsfactoren van KW5 sluiten aan bij de beoordelingssystematiek van §6.2 en §6.3, waarbij de behaalde score wordt vermenigvuldigd met de betreffende (sub)wegingsfactor.
257 Erratum Eis 905	Verduidelijking wat 'gemaximeerd' is.	Eis 905 blijft gehandhaafd maar daaraan wordt toegevoegd: <i>"Opdrachtnemer mag voor aanvullende exitondersteuning maximaal 10% van de jaarlijkse beheervergoeding factureren, met een absoluut maximum van € 7.500 exclusief btw."</i>
258 Erratum Annex I (toelichting UEA)	Aantal kalenderdagen is onjuist.	Bij 'Aanleveren gegevens na voorlopige gunning' staat 15 kalenderdagen vermeld en dat is onjuist. Dit moet zijn 7 kalenderdagen.
259 Erratum Annex IX (Checklist)	Toevoeging bewijsstukken die inschrijver op verzoek van Stark binnen de termijn van 7 kalenderdagen dient te kunnen overleggen.	De eerste drie in Annex IX genoemde bewijsstukken die staan vermeld onder het kopje 'Na de voorgenomen gunning', te weten de Gedragsverklaring Aanbesteden, uittreksel Kamer van Koophandel en verklaring betalingsgedrag Belastingdienst, blijven ongewijzigd van toepassing. Daarnaast behoudt Stark zich het recht voor om op verzoek aanvullende bewijsstukken op te vragen, waaronder het ISO 27001-certificaat en overige bewijsstukken die relevant zijn voor de verificatie van de geschiktheidseisen, uitsluitingsgronden of overige vereisten van deze aanbesteding.

260 **Erratum** Annex IX (Checklist) Enkele tegenstrijdigheden zijn waargenomen (Eis 108, 800 en Annex IX)

Checklist in te leveren documenten

De vermelding: "Een implementatieplan, een exitplan en een SLA op hoofdlijnen, conform eis 108 en eis 800" wordt geschrapt uit de lijst van documenten die bij de Inschrijving moeten worden aangeleverd.

Conform eis 800 dient Inschrijver op het moment van Inschrijving wel te beschikken over een implementatieplan op hoofdlijnen. Dit implementatieplan dient op verzoek van Stark direct na gunning te kunnen worden overgelegd.

De SLA en het Exitplan worden overeenkomstig eis 108 uiterlijk vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst aangeleverd en binnen drie (3) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst in overleg met Stark uitgewerkt tot definitieve versies.

Voor de duidelijkheid hebben we een herziene Annex IX toegevoegd onder de naam **"Annex IX - Checklist in te leveren documenten (HERZIEN)"**. De oude annex IX komt te vervallen en mag niet gebruikt worden ten behoeve van de inschrijving.

261 **Erratum** Annex II (Prijzenblad MSP) Opnemen van vrije velden die door inschrijver zijn in te vullen.

Stark publiceert een herzien prijzenblad onder de bestandsnaam **"Annex II - Prijzenblad (HERZIEN)"**. Hierin worden aanvullende vrije velden opgenomen waarop inschrijvers eventuele voor hun oplossing noodzakelijke aanvullende producten, licenties, abonnementen of diensten kunnen opnemen. De in deze velden opgenomen bedragen maken onderdeel uit van de totale inschrijfprijs en worden meegenomen in de beoordeling van het gunningscriterium prijs. De vrije velden zijn niet verplicht in te vullen. Alleen indien inschrijver dergelijke aanvullende componenten noodzakelijk acht voor de aangeboden oplossing, dienen deze te worden opgenomen. Voor de volledigheid wordt bevestigd dat eis 102 onverminderd van kracht blijft. Het oude prijzenblad komt te vervallen en mag niet gebruikt worden bij de inschrijving.