

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot inschrijving, blz 6, par. 1.3. tijdsplanning. Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, blz 19, eis 14.	In het document Uitnodiging tot inschrijving geeft u op bladzijde 6, paragraaf 1.3. Tijdsplanning hanteert u als ‘Start leveringen (finale datum)’ 1 januari 2027. In hetzelfde document geeft u op bladzijde 19 bij P.E. 14 aan dat Inschrijver ‘vanaf 1 april 2027 volledig gereed’ moet zijn voor uitvoering van de dienstverlening. Kun u aangeven welke datum juist is of toelichten waarom u deze twee verschillende data gebruikt en waar ze van elkaar verschillen?	Op 1 januari 2027 gaat de Overeenkomst in en dient Inschrijver uiterlijk aan te vangen met de voorbereidingswerkzaamheden om vanaf 1 april 2027 volledig gereed te zijn om het gevraagde ICT-beheer over te nemen en uit te voeren.
2.	Annex XI, Annex XII	De workload-indicatieve Incidentenlijst (Annex XI) bevat diverse VOIP-gerelateerde incidenten en wijzigingen (o.a. storings, back-ups, gebruikersondersteuning), terwijl telefonie/VOIP niet is opgenomen in de scope-bepalende toepassingsgebieden-tabel van Annex XII. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat VOIP/telefonie inderdaad geen onderdeel is van de scope van deze opdracht, en dat het historische VOIP-gerelateerde werk buiten de nieuwe dienstverlening valt?	In 2024 is de VOIP-component vervangen door een Teams-gerelateerde oplossing en valt buiten de scope van deze aanbesteding.
3.	Uitnodiging tot inschrijving, blz. 24, Kwaliteitswens 1, subgunningscriterium 4; Annex X ICT-landschap, blz. 2	Kwaliteitswens 1 (blz. 24) vraagt Inschrijvers toe te lichten hoe wordt omgegaan met ‘uitfasen of overdragen van het tweede- en derdelijns beheer van Samsung Knox en Apple Business Manager’ aan een hardwareleverancier. Is hiervoor al een concrete planning of moment voorzien, en hoe dient de financiële afwikkeling (minderwerk) van een dergelijke overdracht tijdens de looptijd te worden verwerkt in het prijzenblad?	Aanbestedende dienst heeft op dit moment geen concrete planning of een vastgesteld moment voorzien waarop het tweede- en derdelijns beheer van Samsung Knox en Apple Business Manager geheel of gedeeltelijk wordt overgedragen aan een toekomstige hardwareleverancier. Bij aanvang van de Overeenkomst maakt dit beheer volledig onderdeel uit van de dienstverlening door Inschrijver. Gedurende de looptijd kan Aanbestedende dienst besluiten dit beheer geheel of gedeeltelijk uit te faseren of over te dragen. Inschrijver dient in Annex III Prijzenblad uit te gaan van de volledige bij aanvang gevraagde dienstverlening, inclusief het tweede- en derdelijns beheer van Samsung Knox en Apple Business Manager. In het Annex III Prijzenblad hoeft geen afzonderlijke prijs of bedrag voor het mogelijke toekomstige minderwerk te worden opgenomen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			Van Inschrijver wordt in het kader van de uitnodiging tot inschrijving paragraaf 8.3. kwaliteitswens 1 verwacht dat deze concreet beschrijft op welke transparante en controleerbare wijze de financiële gevolgen van een dergelijke afschaling of overdracht worden vastgesteld en verrekend. Indien gedurende de looptijd daadwerkelijk sprake is van een gehele of gedeeltelijke overdracht, wordt de periodieke vergoeding vanaf het moment waarop de betreffende beheeractiviteiten niet langer door Inschrijver worden uitgevoerd dienovereenkomstig verlaagd overeenkomstig de in de Inschrijving beschreven verrekeningsmethodiek.
4.	Uitnodiging tot inschrijving, blz. 16–17, § '6 Geschiktheidseisen', onderdeel 3a	Indien Inschrijver ervoor kiest per kerncompetentie een aparte referentie in te dienen (in plaats van één referentie voor alle drie), geldt de minimale opdrachtwaarde van € 375.000 ex BTW dan per individuele referentie, of mag deze drempel worden behaald door de gezamenlijke waarde van de drie referenties op te tellen?	In dat geval dient u met minimaal één (1) ingediende referent te voldoen aan de minimale opdracht van € 375.000,00 exclusief btw.
5.	Annex III Prijzenblad, tabblad 'Prijswens 1', sectie 'Eenmalige kosten'; Uitnodiging tot inschrijving, blz. 5, § 'Omvang' en blz. 20, eis P.E. 19	Kunt u bevestigen dat de 'Eenmalige kosten' zoals opgenomen in Annex III Prijzenblad (Prijswens 1) los staan van het jaarlijkse plafondbedrag van € 95.000 ex btw, en uitsluitend worden gefactureerd conform het betaalschema van P.E. 19 (50% bij gunning, 50% bij ingangsdatum)?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
6.	Uitnodiging tot inschrijving, blz. 19, eisen P.E. 15 en P.E. 16	Kunt u de naam van de huidige leverancier van het ICT-beheer bekendmaken, en aangeven op welke wijze en onder welke voorwaarden deze partij medewerking zal verlenen aan de overdracht (conform P.E. 15)?	Altios Cloud Experts. De huidige leverancier heeft geen verplichting jegens P.E. 15 in deze aanbesteding aangezien deze samenwerking wordt uitgeoefend onder de huidige overeenkomst. De huidige leverancier levert op verzoek eventuele benodigde informatie aan voor de nieuwe leverancier.
7.	Annex XII, blz. 14, tabel 'Toepassingsgebieden' (Opslag- en back-upvoorzieningen); Annex	A) Zijn bestaande softwarelicenties en -contracten voor de huidige beheertoolsing (o.a. Veeam, N-able Cove, Intune, monitoringtool zoals PRTG) eigendom van of gecontracteerd	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: A) Inschrijver dient - indien niet al via een andere weg verkregen - de benodigde softwarelicenties en contracten

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	XI Incidentenlijst (diverse regels m.b.t. Veeam/PRTG)	door uzelf, of dient Inschrijver deze zelf aan te schaffen c.q. te contracteren als onderdeel van de dienstverlening? B) Is het toegestaan dat Inschrijver haar eigen monitoring tool implementeert en gebruikt voor de monitoring?	voor de beheertooling aan te bieden als onderdeel van de Inschrijving. Let op: Op dit moment zijn licenties voor Intune al aanwezig en hierin hoeft niet te worden voorzien in de Inschrijving. B) Het is toegestaan dat Inschrijver een eigen beheer- en/of monitoringtool implementeert en gebruikt, mits deze voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de uitnodiging tot inschrijving inclusief annexen.
8.	Uitnodiging tot inschrijving, blz. 12, par. 3.2.	A) Hoeveel uur security management ondersteuning heeft u nu per maand? B) Kunt u aangeven welke activiteiten volgens u vallen onder ondersteuning security management?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: A) Aanbestedende dienst neemt momenteel geen afzonderlijk aantal uren per maand af voor ondersteuning bij security management. Deze ondersteuning maakt onderdeel uit van de reguliere ondersteuning. B) Hieronder vallen onder andere ondersteuning bij het implementeren van policies, het patchen van applicaties, het verhogen van de Microsoft Secure Score, het afhandelen van incidenten en het geven van advies. Deze opsomming is niet uitputtend.
9.	Annex X, pagina 2	Dient inschrijver de huidige policies voor de Intune werkplek incl MAC en Telefoons (Samsung Knox) over te nemen of dient er tevens nog implementatiewerkzaamheden hiervoor plaats te vinden en worden geprijsd bij de eenmalige kosten?	Inschrijver dient de bestaande policies over te nemen. Indien Inschrijver mogelijkheden tot verbetering ziet, kan deze daarvoor voorstellen doen. De kosten voor de betreffende werkzaamheden mogen worden opgenomen onder de eenmalige kosten in Annex III Prijzenblad.
10.	Annex X, pagina 1	Tape unit A) Welke werkzaamheden dient de Inschrijver uit te voeren voor het beheer en de operationele activiteiten van de tapeunit ? B) Welke werkzaamheden doet UvH zelf hiervoor?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: A) Inschrijver stelt rotatieschema's op, richt de monitoring in en voert jaarlijks een restoretest uit waarover wordt gerapporteerd. Daarnaast biedt Inschrijver ondersteuning wanneer daadwerkelijk gegevens vanaf tape moeten worden hersteld. B) Aanbestedende dienst verzorgt het wisselen en aanschaffen van de tapes.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
11.	Programma van eisen, blz. 12	Teams conference room A) Welke werkzaamheden dient de Inschrijver uit te voeren voor het beheer en de operationele activiteiten van Teams conference room? B) Welke werkzaamheden doet UvH zelf hiervoor?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: A. Inschrijver verzorgt het bedrijfsklaar maken van nieuwe Teams Conference Rooms. B. Aanbestedende dienst verzorgt de updates, monitoring en gebruikersondersteuning.
12.	Programma van eisen, blz. 12	Vulnerability management. A) Heeft u hiervoor reeds tooling voor en maakt u hiervan gebruik, of dient Inschrijver deze tooling aan te bieden en te implementeren? B) Moeten de kosten voor implementatie en maandelijkse kosten voor licenties en beheer worden opgenomen in de kosten van het prijzenblad?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: A) Aanbestedende dienst beschikt momenteel niet over tooling voor vulnerability management. Inschrijver dient deze tooling aan te bieden en te implementeren. B) De implementatiekosten en de maandelijkse kosten voor licenties en beheer dienen te worden opgenomen in Annex III Prijzenblad.
13.	Programma van eisen, blz. 12	Disaster recovery plan. Dit dient nog opgesteld te worden. A) Wat verwacht u voor dienstverlening van Inschrijver? B) Moeten de kosten hiervoor worden opgenomen in de eenmalige kosten van het prijzenblad?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: A) Van Inschrijver wordt advies en ondersteuning verwacht bij het opstellen van het disaster recovery-plan. B) De kosten hiervoor dienen te worden opgenomen onder de eenmalige kosten in Annex III Prijzenblad.
14.	Programma van eisen, blz. 12	Certificaatbeheer. A) Wat verwacht u voor dienstverlening van Inschrijver? B) Moeten de kosten hiervoor worden opgenomen in de maandelijkse kosten van het prijzenblad?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: A) Van Inschrijver wordt verwacht dat deze digitale SSL/TLS-certificaten aanvraagt, de geldigheid daarvan bewaakt en de certificaten vernieuwt en opruimt. B) De kosten hiervoor dienen te worden opgenomen onder de maandelijkse kosten in Annex III Prijzenblad.
15.	Annex XII Programma van eisen, p. 5	Aanbestedende dienst verlangt een ISAE-rapportage. Wij achten deze eis disproportioneel. De opdracht heeft een relatief kleine waarde van maximaal €95.000,- ex. btw, terwijl het verkrijgen en onderhouden van een ISAE-rapportage aanzienlijke kosten en organisatorische inspanningen vergt. Hierdoor worden potentieel geschikte ICT dienstverleners die niet al over een ISAE-rapportage beschikken bij voorbaat uitgesloten van deelname. Daarbij betreft het een co-managed dienstverlening waarbij de aanbestedende dienst zelf een groot deel van de ICT-	Mogelijk heeft Inschrijver de eis anders geïnterpreteerd dan bedoeld. Aanbestedende dienst vraagt om voor rapportage gebruik te maken van het ISAE 3402 rapportageformat. Aanbestedende dienst vraagt dus niet om een ISAE 3402 audit-rapport over de Inschrijver.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		werkzaamheden uitvoert en worden al afzonderlijke eisen gesteld aan kwaliteitsborging en informatiebeveiliging, waaronder ISO 9001 en 27001. De eis van een ISAE 3402 vormt daarmee een zware drempel voor deelname die naar onze mening niet in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de opdracht en de mededinging onnodig beperkt. Wij verzoeken u daarom de ISAE 3402-eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, verzoeken wij u gemotiveerd toe te lichten waarom deze eis, gelet op de beperkte opdrachtwaarde en bovengenoemde omstandigheden, proportioneel is.	
16.	Annex V Inkoopvoorwaarden (ARBIT), art. 26.4 lid d	Inschrijver acht het disproportioneel dat de beperking op aansprakelijkheid volledig vervalt bij iedere schending van privacywetgeving of rechtmatige instructies, ongeacht de aard, ernst of verwijtbaarheid daarvan. Dit kan ook bij een beperkte tekortkoming leiden tot onbeperkte aansprakelijkheid. Wij verzoeken deze uitzonderingen daarom eveneens onder de aansprakelijkheidslimieten van de verwerkersovereenkomst te laten vallen.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. De aansprakelijkheid als gevolg van een tekortkoming in de nakoming binnen de reguliere verbintenisrechtelijke context kent naar zijn aard een andere risicoverdeling dan aansprakelijkheid als gevolg van een schending van wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Aanbestedende dienst kan als gevolg van een aan Inschrijver <u>toerekenbare</u> schending worden geconfronteerd met een verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG en/of een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete. De financiële gevolgen hiervan kunnen aanzienlijk hoger zijn dan de reguliere aansprakelijkheidslimieten. Aanbestedende dienst acht het niet redelijk dat een deel van deze financiële gevolgen voor haar rekening komt indien de betreffende schending aan Inschrijver <u>toerekenbaar</u> is.
17.	Annex IV.b (Concept) Verwerkersovereenkomst, art. 10.1	Inschrijver acht deze bepaling disproportioneel. De aansprakelijkheid is onbeperkt, terwijl expliciet ook door toezichthouders opgelegde boetes worden doorgeschoven naar Verwerker. Dergelijke boetes zijn in de regel niet verzekeraar,	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 16 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		waardoor voor Verwerker een onbeheersbaar financieel risico ontstaat dat niet in verhouding staat tot de omvang en waarde van de opdracht. Wij verzoeken u daarom dit artikel aan te passen en te bevestigen dat de totale aansprakelijkheid van Verwerker uit hoofde van de verwerkersovereenkomst is beperkt tot maximaal €1.000.000,- per gebeurtenis en €2.000.000,- per contractjaar, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur van Verwerker.	
18.	Uitnodiging tot Inschrijving §6.2, p. 17 / Annex XII p. 8	U vraagt naar ervaring met Levering ondersteuning security management zoals beschreven in Annex XII. Kunt u voor alle duidelijkheid bevestigen dat dit betreft de dienstverlening zoals vermeld op p. 8 in de passage “Inschrijver dient te faciliteren dat ... infrastructuurcomponenten, netwerkvoorzieningen en platformdiensten”?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
19.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.3, p. 26	“Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00 op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid.” Welke scoremogelijkheden zijn er? Bijvoorbeeld alle hele getallen tussen 1 en 10 of ook tussenliggende getallen (zoals 7,5 of 8,5)?	Tot twee (2) decimalen achter de komma, zie ook paragraaf 8.5 van de uitnodiging tot inschrijving waarin dit staat beschreven
20.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.5, p. 28	U geeft aan dat punten worden toegekend aan de hand van een onderlinge vergelijking. Graag ontvangen wij in het kader van het transparantiebeginsel een nadere uitleg van de (eenduidige) criteria die worden gehanteerd bij het toekennen van punten. Het is nu niet duidelijk hoe een (welk) verschil in kwaliteit zich vertaalt naar een (welk) verschil in punten. Deze opzet biedt ruimte voor het inkoopteam om achteraf tijdens de beoordeling nog keuzes te maken over het scoremodel (bijvoorbeeld: doen we bij een groot verschil in kwaliteit 3 of 5 punten meer toekennen?), die de gunning	Aanbestedende dienst hanteert een relatieve beoordelingssystematiek, hetgeen betekent dat er geen vooraf vastgelegde puntentoekenningen zijn gedefinieerd. Ieder gevraagd aspect heeft een gelijk aandeel in de puntentoekenning. In paragraaf 8.3 uitnodiging tot inschrijving is transparant beschreven welke aspecten dienen te worden uitgewerkt en alsmede binnen welke beoordelingskader deze worden beoordeeld. In paragraaf 8.5 wordt de puntentoekenning toegelicht en alsmede aangeven dat ieder aspect een gelijk aandeel heeft in de

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		kunnen beïnvloeden. Dat is in strijd met het transparantiebeginsel.	puntentoekenning. Het is derhalve dan ook niet mogelijk naar eigen inzicht en keuze punten toe te kennen.
21.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.5, p. 28	“Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt”. Kunt u bevestigen dat de inkoper niet zelf beoordelaar is, maar de procedure bewaakt en daarbij toezicht houdt op juiste toepassing van het beoordelingskader? Graag uw toelichting.	De inkoopadviseur begeleidt het beoordelingsproces en beoordeelt niet inhoudelijk de uitwerkingen van de kwaliteitswens.
22.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.5, p. 28	“Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt”. Kunt u bevestigen dat omwille van het waarborgen van de objectiviteit de prijs pas wordt geopend nadat de inhoudelijke beoordeling heeft plaatsgevonden? Zo nee, wilt u toelichten hoe de objectiviteit van de (relatieve) beoordeling van inschrijvingen is geborgd?	Dat is correct. De puntentoekenning van prijs wordt pas kenbaar gemaakt en samengevoegd na definitieve vaststellingen van de puntentoekenning betreffende het programma van wensen – kwaliteit in paragraaf 8.3 van de uitnodiging tot inschrijving.
23.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.5, p. 26-27	Wat bedoelt u precies met “inhoudelijkheid”? U stelt toelichtend “Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens”. ‘op welke wijze’ is echter geen kwalificerende term. Kunt u bevestigen dat de puntentoekenning plaats vindt op basis van de mate van volledigheid en de mate waarin wordt voldaan aan de beoordelingsaspecten (‘beoordelingskader’) zoals vermeld bij het betreffende subgunningscriterium?	Zie het antwoord op vraag 20 in deze nota van inlichtingen.
24.	UTI §3.1.1 p. 11; Annex X	Wilt u voor de in Annex X genoemde onderdelen, voor zover beschikbaar, de volgende informatie verstrekken: aantallen, merk en type, functie, software-, firmware- en OS-versies, configuratie en inrichting, fysieke of virtuele locatie, onderlinge afhankelijkheden, resourcegebruik en beschikbare capaciteit, cluster-, redundantie-, HA- en storageopzet, monitoring, support- en garantiestatus, licentiemodel en editie, contractlooptijd, contracteigenaar en huidige beheerpartij? Wilt u tevens aangeven welke bekende technische achterstanden, beperkingen, end-of-supportsituaties en reeds	Deze informatie is op dit detailniveau niet beschikbaar en kan niet beschikbaar worden gesteld. Aanbestedende dienst acht deze informatie niet relevant voor het indienen van de inschrijving en ziet niet in hoe deze leidt tot meer realistische prijsaanbiedingen en/of het bepalen van de beheerlast. De historische gegevens over de beheerlast zijn voor zover mogelijk door Aanbestedende dienst verstrekt. Aangezien de situatie en de inrichting van het IT-landschap na de aanbesteding hetzelfde zijn als ervoor, lijkt het de Aanbestedende dienst aannemelijk dat dit goed als uitgangspunt voor een prijsbepaling kan worden genomen. Het

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		geplande migraties, vervangingen of uitfaseringen voor deze onderdelen bestaan? Indien niet alle informatie beschikbaar is, ontvangen wij graag de gegevens die wel beschikbaar zijn, met vermelding van de ontbrekende informatie en het verwachte moment van aanlevering. Indien niet alle informatie beschikbaar is, ontvangen wij graag de gegevens die wel beschikbaar zijn, met vermelding welke informatie ontbreekt en op welk moment deze naar verwachting kan worden aangeleverd. Hoe meer van deze informatie beschikbaar is voor inschrijvers, hoe reëler de prijsaanbiedingen die u zult ontvangen.	overzicht van de typen componenten die aanwezig zijn in het IT-landschap van Aanbestedende dienst is inzichtelijk gemaakt met als doel de Inschrijver in staat te stellen om te bepalen of de benodigde technische expertise aanwezig is binnen de beheerorganisatie van de Inschrijver en of de Inschrijver wat betreft de beheerdienstverlening past bij de Aanbestedende dienst.
25.	UTI planning p. 6; P.E. 14-17 p. 19	Kunt u bevestigen welke prestaties en verantwoordelijkheden gelden vanaf 1 januari 2027 en welke vanaf 1 april 2027, wanneer de huidige leverancier verantwoordelijk blijft, op basis van welke acceptatiecriteria de transitie is afgerond, vanaf welke datum de volledige SLA geldt en wanneer de maandelijkse beheerfee verschuldigd is?	Zie het antwoord op vraag 1 in deze nota van inlichtingen.
26.	UTI §1.2 p. 5; Annex III	Kunt u bevestigen dat het plafondbedrag van € 95.000 uitsluitend geldt voor het jaarlijkse subtotaal van de maandelijkse ICT-beheerkosten en niet voor de eenmalige implementatie- en overdrachtskosten?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Aanbestedende dienst merkt wel op dat het uitsluitend is toegestaan om eenmalige kosten als eenmalige kosten op te voeren en jaarlijkse kosten als jaarlijkse kosten. Het is derhalve dan ook niet toegestaan eenmalige kosten als jaarlijkse kosten te offrenen en vice versa. Aanbestedende dienst behoudt het recht voor de kosten in Annex III Prijzenblad nader te laten specificeren door Inschrijver.
27.	PvE p. 8 Baselinescan	Is uitsluitend de baselinescan onderdeel van de vaste dienstverlening en worden de daaruit voortvloeiende herstel-, vervangings- en implementatiewerkzaamheden na voorafgaande opdracht als meerwerk uitgevoerd? Zo nee, welke	Aanbestedende dienst bevestigt dat de baselinescan onderdeel is van de vaste dienstverlening en in de totaalprijs in Annex III Prijzenblad moet zijn inbegrepen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		concrete baseline en omvang moet in de inschrijfprijs zijn inbegrepen?	De uitkomsten van de baselinescan maken inzichtelijk welke eventuele herstel-, vervangings- en implementatiewerkzaamheden noodzakelijk zijn om achterstallig onderhoud in het IT-landschap weg te werken. Omdat de aard en omvang van deze werkzaamheden pas na uitvoering van de baselinescan kunnen worden vastgesteld, hoeven deze werkzaamheden niet in de inschrijfprijs te zijn inbegrepen. Deze werkzaamheden worden uitsluitend na voorafgaande opdracht van Aanbestedende dienst als meerwerk uitgevoerd en conform de daarvoor geldende afspraken (uurtarief) verrekend.
28.	PvE p. 9	Kunt u bevestigen dat buiten maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur geen reactie-, herstel-, monitoring- of piketverplichting voor Opdrachtnemer geldt, ook niet voor meldingen vanuit SURFsoc of andere securitybronnen?	Zie pagina 9 van Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
29.	PvE p. 9; ARBIT art. 76.2	Wilt u ARBIT artikel 76.2 buiten toepassing verklaren en bevestigen dat reactie en hersteltijden servicenormen zijn en geen fatale termijnen? Wilt u tevens bevestigen dat de 'SLA klok' wordt opgeschort - d.w.z. de doorlooptijd die geldt voor inschrijver - zolang herstel afhankelijk is van UvH, SURF, een andere leverancier, ontbrekende toegang, besluitvorming, vervangende hardware of een geaccepteerde situatie zonder actieve ondersteuning? Inschrijver vervult geen coördinerende of SPOC-rol bij deze opdracht en kan daarmee niet eindverantwoordelijk worden gehouden voor de totale oplostijd (inclusief tijd die derden en opdrachtgever nodig hebben).	In volgorde van het door inschrijver gevraagde: - Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om artikel 76.2 van Annex V inkoopvoorwaarden buiten toepassing te verklaren. De Reactietijden en Functiehersteltijden blijven Fatale termijnen. Zie de toelichting in het antwoord op vraag 52 in deze nota van inlichtingen. - Er geldt geen algemene automatische opschorting van deze termijnen zodra een derde of Aanbestedende dienst bij het herstel betrokken is. Of een vertraging aan Inschrijver kan worden toegerekend, wordt beoordeeld aan de hand van de overeengekomen verantwoordelijkheden en artikelen 26 en 27 van Annex V Inkoopvoorwaarden. Inschrijver meldt belemmeringen tijdig, legt de oorzaak en gevolgen vast en verricht de werkzaamheden die binnen zijn verantwoordelijkheid wel mogelijk zijn. Voor het beheer van niet-bedrijfskritische componenten zonder leveranciersondersteuning geldt de mogelijkheid van aanvullende beheerafspraken zoals

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			beschreven onder duurzaamheid in Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
30.	PvE p. 9	In de tabel op pagina 9 van het Programma van Eisen worden een alarmering vanuit de Cyber Threat Intelligence dienstverlening onder P1 en een melding vanuit deze dienstverlening onder P2 geplaatst. Wilt u verduidelijken: of iedere alarmering of melding vanuit SURFsoc automatisch als P1 respectievelijk P2 wordt geregistreerd, of pas nadat technische triage heeft aangetoond dat sprake is van een daadwerkelijk securityincident; en welke objectieve criteria gelden voor P1 en P2, waaronder de getroffen bedrijfskritische dienst, het aantal geraakte gebruikers of locaties, de beschikbaarheid van een workaround en de ernst en betrouwbaarheid van de SURFsoc melding.	Zie het antwoord op vraag 33 in deze nota van inlichtingen.
31.	PvE p. 11	Welke rollen en aantallen behandelaars van UvH moeten toegang krijgen?	Eerstelijnsbeheer (4x). Inschrijver en Aanbestedende dienst stemmen na gunning de individuele rechten/autorisaties van de gebruikers af.
32.	PvE pp. 8 en 13	Voor welke systemen en apparaten moet vulnerabilitymanagement worden ingericht, welke scanfrequentie, rapportage, hersteltermijnen en uitzonderingsprocedure gelden en wie draagt de kosten van tooling en licenties?	In ieder geval servers, beheerde laptops (Mac & Win), beheerde telefoons, switches, printers en netwerkkapparatuur. Mogelijk worden aan de hand van de baselinescan aanvullende (typen) componenten geïdentificeerd. Wijze conform Annex XII Programma van eisen ICT-beheer. Inschrijver draagt de kosten.
33.	PvE pp. 7-9 en 13	Wilt u verduidelijken wie na een melding vanuit SURFsoc verantwoordelijk is voor: • het ontvangen en registreren van de melding; • het valideren en technisch beoordelen van de melding; • het bepalen of sprake is van een daadwerkelijk securityincident; • het vaststellen en wijzigen van de prioriteit;	Incidentenafhandeling is eerstelijns altijd samenwerking SURFsoc en Aanbestedende dienst. Indien er een vervolgactie nodig is, waarbij technische (2^e lijns)expertise noodzakelijk is, wendt Aanbestedende dienst zich tot Inschrijver, zie ook Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		• het besluiten tot containment of isolatie van systemen en accounts; • het uitvoeren van technische herstelmaatregelen; • eventueel forensisch onderzoek; • crisiscommunicatie en eventuele meldingen aan toezichthouders; • rapportage en definitieve afsluiting van het incident? Wilt u tevens bevestigen dat de reactietijd betrekking heeft op het bevestigen van de melding en het starten van de technische triage, en dat aan de hersteltijd is voldaan zodra een overeengekomen containmentmaatregel of workaround is gerealiseerd? Wij gaan ervan uit dat volledige forensische analyse, crisiscommunicatie en definitieve afhandeling niet binnen de genoemde hersteltijd vallen.	Aanbestedende dienst bevestigt dat de reactietijd betrekking heeft op het bevestigen van de melding en het starten van de technische triage en dat aan de hersteltijd is voldaan zodra een overeengekomen containmentmaatregel of workaround is gerealiseerd. De volledige forensische analyse, crisiscommunicatie en definitieve afhandeling valt niet binnen de genoemde hersteltijd.
34.	PvE p. 12	Wat moet onder het DR-plan en de test worden opgeleverd, welke systemen vallen eronder, welke RPO en RTO gelden, hoe vaak wordt getest en zijn bouw, hosting, licenties en dataverbruik van een DR-omgeving onderdeel van deze opdracht of separate meerwerkleveringen?	Dit wordt is geen standaard onderdeel van de dienstverlening en wordt na gunning eventueel nader besproken en kan in dat geval als meerwerk uitgevoerd worden. Voor meerwerk is in Annex III Prijzenblad een uniform uurtarief toegevoegd. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
35.	PvE p. 13; Annex X p. 2	Welke PKI-functionaliteit en certificaten worden verwacht en kunt u bevestigen dat ontwerp en implementatie na een afzonderlijke opdracht en prijsafsprake plaatsvinden, waarna beheer aan de dienstverlening kan worden toegevoegd?	Dit wordt is geen standaard onderdeel van de dienstverlening en wordt na gunning eventueel nader besproken en kan in dat geval als meerwerk uitgevoerd worden. Voor meerwerk is in Annex III Prijzenblad een uniform uurtarief toegevoegd. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
36.	PvE pp. 7-8 en 12; Annex X	Kunt u aantallen per laptop- en Mac-model, OS-versie, Intune-status en supportstatus verstrekken, plus de actuele applicatielijst en het gemiddelde aantal nieuwe of gewijzigde	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 24 in deze nota van Inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		packages per jaar? Dit is nodig voor het bepalen van de structurele beheerlast.	
37.	Annex X p. 2; UTI P.E. 7 p. 18	Welke apparaten en aantallen worden via Apple Business Manager en Samsung Knox beheerd, welke beheerhandelingen worden van Opdrachtnemer verwacht en hoe wordt minderwerk vastgesteld bij overdracht aan een hardwareleverancier?	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 24 in deze nota van Inlichtingen.
38.	PvE p. 13; Annex X p. 1	Kunt u per back-upvoorziening datavolume, retentie, encryptie, immutable inrichting, succespercentages, restoretests, RPO/RTO, licenties en supportcontracten verstrekken? Dit is van het belang voor het beheerontwerp.	Deze informatie is op dit detailniveau niet beschikbaar en kan niet beschikbaar worden gesteld. Aanbestedende dienst acht deze informatie niet relevant voor het indienen van de inschrijving en ziet niet in hoe Inschrijver deze informatie zou willen gebruiken voor het opstellen van een beheerontwerp. Back-up en restorevoorzieningen zijn beschikbaar als hulpmiddel bij het oplossen van specifieke incidenten. Hoe deze daarbij ingezet worden zal afgestemd worden bij het afstemmen van de dienstverlening na gunning. Als het gaat om de rol die Inschrijver heeft bij de ondersteuning van de continuïteit van bedrijfsvoering (Business Continuity Management), dan is dat onderdeel van het afstemmen van het Service Management na gunning en zal het (in eerste instantie) vooral gaan om technische ondersteuning (2^e lijns) en mogelijk advies als onderdeel van het tactisch en strategisch overleg.
39.	PvE p. 12; Annex X p. 1	Wilt u de demarcatie bevestigen voor incidenten die wifi, Eduroam, NPS/RADIUS, access-switching, firewall en SURFWired raken, inclusief wie probleemhouder is en wanneer SLA-tijden voor Opdrachtnemer gelden?	Incidenten op NPS/RADIUS, access-switching, firewall vallen binnen de scope.
40.	Annex X p. 1	Kunt u firmwareversies, supportcontracten, configuratie/back-upstatus, PoE-belasting, topologie en geplande vervanging van alle switches en firewalls verstrekken?	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 24 in deze nota van Inlichtingen.
41.	PvE p. 4 en p. 8	Welke werkzaamheden rond selectie, bestelling, ontvangst, garantie, reparatie, vervanging en afvoer van hardware vallen	De rol van de inschrijver is beperkt tot het administratief verwerken van het uit dienst nemen van apparatuur en het geven van advies.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		onder de vaste beheerdienst en welke blijven bij UvH of de hardwareleverancier?	
42.	PvE p. 4 en toepassingsgebieden pp. 12-13; Annex XI	Kunt u bevestigen dat vaste telefonie, mobiele telefonie, SIP, SBC, nummerbeheer en beheer van de telefonieoplossing buiten scope vallen, behoudens vooraf opgedragen en betaald meerwerk?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
43.	ARBIT art. 1.34 en 26.3	Wilt u bevestigen dat onder 'Vergoeding' voor de toepassing van artikel 26.3 maximaal de vergoeding over één contractjaar wordt verstaan en een totale jaarlimiet voor samenhangende en niet-samenhangende gebeurtenissen geldt?	De aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 26.3 bedraagt maximaal viermaal deze jaarvergoeding (jaarlijkse kosten exclusief btw). Let op: Zie in dit kader het antwoord op vraag 132 in deze nota van inlichtingen.
44.	UTI P.E. 7 p. 18; Kwaliteitswens 1	Welke vaste basiskosten blijven verschuldigd bij afschaling, welke opzegtermijn geldt per onderdeel en op basis van welke objectieve eenheden wordt minderwerk berekend?	Zie het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.
45.	UTI P.E. 9 p. 19; ARBIT art. 32	Kunt u bevestigen dat kosteloze medewerking is beperkt tot overdracht van reeds beschikbare actuele documentatie en standaardexports, en dat aanvullende analyse, migratie, workshops en ondersteuning van een opvolgende leverancier tegen overeengekomen tarieven worden uitgevoerd?	Aanbestedende dienst bevestigt dit niet. P.E. 9 betreft de kosteloze verstrekking van relevante kennis, ervaring, informatie, overzichten en data voor het voorbereiden van een opvolgende aanbesteding. Daaronder valt ook een redelijke toelichting op die informatie. Deze verplichting is niet beperkt tot het uitsluitend verstrekken van bestaande documenten en standaardexports. Aanvullende werkzaamheden voor de feitelijke migratie of overdracht naar een opvolgende leverancier vallen onder artikel 32 van Annex V inkoopvoorwaarden voor zover zij niet reeds onderdeel zijn van de overeengekomen dienstverlening of P.E. 9
46.	Annex III; UTI §1.2.1; P.E. 7	Welke contractuele uitgangsaantallen gelden voor medewerkers, accounts, endpoints, smartphones, servers, VM's en netwerkcomponenten? Mogen eenheidsprijzen of staffels voor groei en krimp worden overeengekomen en kan de jaarlijkse vergoeding bij goedgekeurde uitbreiding boven het oorspronkelijke plafond uitkomen?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Aantallen zoals genoemd in Annex XII Programma van eisen ICT-beheer pagina 12 kunnen als uitgangspunt worden gebruikt; - Voor de prijsaanbieding dient Inschrijver uit te gaan van Annex III Prijzenblad. Voorstel voor eenheidsprijzen of staffel voor groei en krimp mag gedaan worden in het kader van de

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			uitwerking van kwaliteitswens 1 in paragraaf 8.3 aspect 4 van de uitnodiging tot inschrijving.
47.	PvE Overlegstructuur en Rollen	Wordt structurele aanwezigheid op locatie in Utrecht verwacht van de Service Manager, beheerders of technisch specialisten? Zo ja, voor welke rollen, activiteiten en minimale frequentie?	Nee.
48.	Annex X; PvE Tooling; P.E. 15-16	Welke monitoring-, back-up-, security- en beheerplatformen, licenties, configuratieback-ups en technische documentatie blijven na beëindiging van de huidige overeenkomst beschikbaar voor UvH en de nieuwe Opdrachtnemer? Welke onderdelen moeten worden vervangen of opnieuw opgebouwd?	Op kleine details na die aanwezig zijn moeten (buiten de Microsoft365-/Azure-/Intune-omgeving) alle onderdelen opnieuw worden ingericht. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 7 in deze nota van inlichtingen.
49.	UTI P.E. 11	Kunt u bevestigen dat de verwijzing naar Annex VIII in P.E. 11 een verschrijving is en dat hier Annex XII Programma van Eisen wordt bedoeld?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
50.	PvE	Kunt u de huidige en gewenste rolverdeling binnen de ICT afdeling van UvH beschrijven, inclusief het aantal medewerkers per rol en hun verantwoordelijkheden voor servicedesk, werkplekbeheer, applicatiebeheer, Microsoft 365, identity, servers, netwerk, security en leveranciersregie?	Zie pagina 2 Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
51.	PvE	Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het technisch beheer, de monitoring, rapportage en uitvoering van restores van de bestaande back upvoorzieningen? Welke bestaande Veeam, N able Cove, Azure, tape en storage licenties, abonnementen en infrastructuur blijven door UvH beschikbaar en betaald? Welke software, opslag, licenties of vervangende voorzieningen moet Opdrachtnemer binnen de vaste maandprijs leveren?	Nee Inschrijver is verantwoordelijk voor aanbieden nieuwe of overname van bestaande back-up-voorzieningen.
52.	Annex V Inkoopvoorwaarden (ARBIT), art. 76.2	Inschrijver acht het disproportioneel dat iedere overschrijding van een Reactietijd of Functiehersteltijd, ongeacht duur, ernst of frequentie, direct tot verzuim leidt. Hierdoor kan ook een eenmalige beperkte overschrijding direct juridische en financiële gevolgen hebben. Wij verzoeken Aanbestedende dienst hiervoor een redelijke herstel- of escalatieregeling op te	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. De opgenomen Reactietijden en Functiehersteltijden gelden als Fatale termijnen overeenkomstig artikel 76.2 van Annex V Inkoopvoorwaarden. Aanbestedende dienst acht deze regeling passend gelet op het belang van tijdige reactie en herstel voor de

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		nemen. Daarnaast om expliciet overmacht uit te sluiten van deze bepaling. Er kunnen zich immers omstandigheden voordoen waarin het, zelfs met alle denkbare inspanningen, feitelijk niet mogelijk is om herstel of een passende workaround te bieden.	continuïteit van de ICT-dienstverlening. Daarbij wordt in Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onder het onderdeel 'Responsetijden en servicewindow', reeds onderscheid gemaakt naar de aard en impact van een incident door middel van vier prioriteitsklassen. Per prioriteitsklasse gelden verschillende maximale responstijden en hersteltijden of een workaround. De betreffende termijnen gelden tijdens Werkdagen (kantooruren). Het enkele overschrijden van een Reactietijd of Functiehersteltijd betekent niet dat iedere overschrijding automatisch tot dezelfde juridische of financiële consequenties leidt. In artikel 76.1 van Annex V Inkoopvoorwaarden is opgenomen dat ontbinding van de Overeenkomst in ieder geval mogelijk is bij herhaalde overschrijding van Service levels. Daarnaast volgt uit artikel 26.1 van dezelfde voorwaarden dat aansprakelijkheid voor schade een toerekenbare tekortkoming vereist. Aanbestedende dienst neemt evenmin een afzonderlijke uitzondering voor overmacht op. Overmacht is reeds geregeld in artikel 27 van Annex V Inkoopvoorwaarden. Een tekortkoming die niet aan Inschrijver kan worden toegerekend en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvattingen voor diens rekening komt, kwalificeert als overmacht.
53.	PvE Dienstverlening - Scope	Kunt u per activiteit specificeren welke werkzaamheden volledig door opdrachtnemer worden uitgevoerd, welke door de interne ICT-afdeling worden uitgevoerd en welke gezamenlijk worden uitgevoerd?	Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer en Annex XI Incidentenlijst.
54.	PvE Dienstverlening - Scope	Welke beheeractiviteiten worden momenteel uitgevoerd door de bestaande leverancier en welke door de interne ICT-afdeling?	Aanbestedende dienst heeft naar vermogen inzicht gegeven in de beschikbare informatie en kan/zal geen verdere detailinformatie verstrekken. Aanbestedende dienst gaat er daarbij vanuit dat dit voldoende informatie geeft om een passende aanbieding te doen. Zie ook antwoord vraag 24.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
55.	Incidentenoverzicht	Kunt u de aantallen incidenten, serviceverzoeken, wijzigingen en problemen over de afgelopen 24 maanden beschikbaar stellen?	Aanbestedende dienst heeft naar vermogen inzicht gegeven in de beschikbare informatie en kan/zal geen verdere detailinformatie verstrekken. Aanbestedende dienst gaat er daarbij vanuit dat dit voldoende informatie geeft om een passende aanbidding te doen. Zie Annex VI Incidentenlijst
56.	Wijzigingsbeheer	Kunt u aangeven hoeveel wijzigingen per jaar gemiddeld plaatsvinden binnen Microsoft 365, Azure, netwerk, servers, storage en identity management?	Aanbestedende dienst heeft naar vermogen inzicht gegeven in de beschikbare informatie en kan/zal geen verdere detailinformatie verstrekken. Aanbestedende dienst gaat er daarbij vanuit dat dit voldoende informatie geeft om een passende aanbidding te doen. Zie Annex VI Incidentenlijst
57.	Security	Wordt van opdrachtnemer verwacht dat vulnerability management volledig wordt ingericht en operationeel wordt uitgevoerd, of uitsluitend technisch ondersteund?	Volledig.
58.	Security	Welke concrete verwachtingen bestaan ten aanzien van patchmanagement, hardening, security monitoring, kwetsbaarheidsscans en rapportages?	Proactieve ondersteuning zoals is verwoord in het Annex XII Programma van eisen ICT-beheren nader af te stemmen na gunning.
59.	SURFSOC	Welke opvolging wordt verwacht op signaleringen vanuit SURFSOC?	Opvolging geschiedt via de Aanbestedende dienst.
60.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer – Responsetijden en Servicewindow	Kan opdrachtgever bevestigen dat buiten het genoemde servicewindow geen responstijden of hersteltijden van toepassing zijn, tenzij hiervoor afzonderlijke afspraken worden gemaakt?	Ja.
61.	SLA	Wordt een consignatiedienst of 24x7 bereikbaarheidsdienst verwacht voor prioriteit 1-incidenten?	Nee, dit is niet verplicht aangezien de dienstverlening toeziet op ICT-beheer tijdens Werkdagen. Het is echter aan Inschrijver om te bepalen of zij dit aanbiedt als onderdeel van of betreft in haar Inschrijving.
62.	Incidenten	Kunt u aangeven hoeveel prioriteit 1- en prioriteit 2-incidenten zich in de afgelopen 24 maanden hebben voorgedaan?	Geen.
63.	ICT-landschap	Wat is de actuele leeftijd, lifecycle-status en resterende supportduur van servers, storage, netwerkcomponenten en back-upplatformen?	Deze informatie kan worden opgehaald middels een baselinescan zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer pagina 8.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
64.	ICT-landschap	Zijn vervangingen van infrastructuurcomponenten onderdeel van de opdracht of worden deze separaat aanbesteed?	Nee.
65.	Microsoft 365	Welke onderdelen van Microsoft 365 vallen binnen de beheerverantwoordelijkheid van opdrachtnemer?	Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
66.	Azure	Welke Azure-resources zijn momenteel actief en welke beheeractiviteiten worden daarop verwacht?	Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
67.	Governance	Welke overlegstructuur verwacht u minimaal voor operationeel, tactisch, strategisch en securityoverleg?	Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
68.	KPI/SLA	Welke KPI's worden gebruikt voor beoordeling van de dienstverlening gedurende de contractperiode?	In Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer zijn de taken en verantwoordelijkheden van de Inschrijver opgenomen, inclusief de hierbij verwachte respons- en hersteltijden.
69.	Programma van Eisen – Architectuur en beheer	Dient inschrijver bij de invulling van de dienstverlening uit te gaan van instandhouding van de huidige technische oplossingsrichtingen en onderliggende infrastructuurcomponenten, of staat opdrachtgever open voor alternatieve technische invullingen indien daarmee aantoonbaar wordt voldaan aan de functionele eisen, beveiligingseisen, continuïteitseisen en serviceniveaus uit de aanbestedingsdocumenten?	Aanbestedende dienst staat open voor alternatieve technische invullingen indien daarmee aantoonbaar wordt voldaan aan de functionele eisen, beveiligingseisen, continuïteitseisen en serviceniveaus uit de aanbestedingsdocumenten.
70.	Annex XII, p. 13-14, Toepassingsgebieden; Annex X, p. 1-2, ICT-landschap	Kunt u per in-scope onderdeel het actuele aantal, de configuratie, versie, leeftijd, supportstatus en de verwachte ontwikkeling gedurende de contractperiode verstrekken? Wilt u daarbij tevens eventuele verschillen tussen Annex X en Annex XII verduidelijken?	Nee
71.	Annex XII, p. 9, Lifecycle-/Vulnerability-/Patchmanagement	Kunt u toelichten wat u precies onder lifecyclemanagement verstaat, welke beheeractiviteiten en deliverables u van Inschrijver verwacht en met welke frequentie deze moeten worden uitgevoerd?	Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer pagina 8.
72.	Annex XII, p. 9 en p. 14, Lifecycle-/Vulnerability-/Patchmanagement en Toepassingsgebieden	Kunt u per in-scope component aangeven wat de huidige lifecycle-, firmware-, software- en patchstatus is, inclusief bekende end-of-life- en end-of-supportdata en eventuele achterstanden?	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 24 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
73.	Annex XII, p. 6, Logging	Kunt u aangeven welke logbronnen momenteel beschikbaar zijn, met welke tooling deze worden verzameld en bewaard, welke bewaartermijnen gelden en welk volume aan logdata per dag of maand wordt verwacht?	Momenteel wordt met standaardinstellingen gelogd met de standaard bewaartermijnen zonder gebruik te maken van extra tooling.
74.	Annex XII, p. 6, Logging	Kunt u verduidelijken wat wordt bedoeld met bandbreedtegebruik op belangrijke koppervlakken, welke koppervlakken hieronder vallen, welke meetfrequentie en rapportagedetaillering u verwacht en of hieraan concrete capaciteits- of performanceproblemen ten grondslag liggen?	Nee, het gaat om koppervlakken waar bottlenecks in datatransport kunnen ontstaan, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) de internetverbinding van Aanbestedende partij en waar logvoorzieningen beschikbaar zijn zoals (maar niet uitsluitend) de firewalls. Frequentie en detaillering hangen af van de mate waarin een koppervlak wordt gezien als mogelijke bron van verstoringen en/of performanceproblemen, als onderdeel van het Problem Management zoals beschreven in Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, p. 7.
75.	Annex XII, p. 13, Werkplekken en werkplekbeheer	Kunt u voor de 175 HP-laptops, 12 MacBooks en 4 mini-pc's aangeven hoeveel apparaten actief, uit voorraad, defect, buiten gebruik, buiten garantie of niet aangesloten op de beheeromgeving zijn?	In beheer 117 x HP laptops, 14 macs, 4 mini pc's 11 x HP op voorraad (momentopname) Binnen garantie: 68 x HP, rest buiten garantie Defecte apparatuur buiten beschouwing
76.	Annex XII, p. 4-5 en p. 13, Gebruikerscategorieën, SURF en Werkplekken	Kunt u de inrichting en verantwoordelijkheidsverdeling voor BYOD verduidelijken, waaronder toegang, registratie, beveiliging, compliance, ondersteuning en de rol van SURF-diensten zoals Eduroam?	Studenten BYOD: best effort (door AD) Medewerkers BYOD: zie PvE
77.	Annex XII, p. 4 en p. 8, Gebruikerscategorieën en 1e lijnsbeheer	Kunt u bevestigen dat ondersteuning aan studenten volledig bij de eerstelijns ondersteuning van Aanbestedende dienst blijft en aangeven in welke situaties meldingen van studenten naar Inschrijver worden doorgezet?	Ja. In situaties zoals omschreven in Annex XII Programma van eisen, pagina 7 (1 ^e lijnsbeheer).
78.	Annex XII, p. 5 en p. 7; Kwaliteitswens 1, UTI p. 23	Kunt u een overzicht verstrekken van de huidige leveranciers en ketenpartners, inclusief de door hen geleverde diensten, contractuele verantwoordelijkheden, operationele aanspreekpunten en de verwachte afstemmingsrol van Inschrijver?	Nee, dit valt buiten de scope van de aanbesteding. Zie ook Annex XII Programma van eisen, pagina 6 (Contractbeheer).
79.	Annex XII, p. 7-8, Functioneel beheer en Technisch beheer	Kunt u de afbakening tussen functioneel beheer door Aanbestedende dienst en technisch beheer door Inschrijver	Nee, zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		nader concretiseren, bij voorkeur per platform, beheerproces en type wijziging?	
80.	Annex XII, p. 7-8, Policies en rules	Kunt u aangeven welke security-, autorisatie-, toegangs-, retentie- en applicatiegebruiksregels momenteel zijn ingericht, wie deze vaststelt en goedkeurt en welke uitvoerende, adviserende en controlerende taken u van Inschrijver verwacht?	Nee, zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
81.	Annex XII, p. 8, 1e en 2e lijnsbeheer	Kunt u concreet beschrijven welke typen meldingen en werkzaamheden het eerstelijns beheer zelf afhandelt en welke meldingen standaard naar het tweedelijns beheer van Inschrijver worden doorgezet?	Nee, zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
82.	Annex XI, Incidentenlijst; Annex XII, p. 10, Responsetijden	Kunt u aangeven welk deel van de geregistreerde meldingen daadwerkelijk door de huidige tweede- of derdelijns leverancier is behandeld en, voor zover beschikbaar, de gerealiseerde responstijden, hersteltijden en bestede uren verstrekken?	Alle meldingen uit Annex XI zijn tweede- of derde lijns
83.	Annex XII, p. 8-9, Enrollment	Kunt u toelichten hoe het geautomatiseerde enrollment- en onboardingsproces voor Windows-, Apple- en Android-apparatuur momenteel is ingericht, in hoeverre dit operationeel is en welke onderdelen Inschrijver bij aanvang moet overnemen, herstellen of opnieuw inrichten?	Nee, zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
84.	Annex X, p. 2; UTI p. 18, P.E. 7	Kunt u de huidige rolverdeling voor Microsoft Intune, Apple Business Manager en Samsung Knox beschrijven, inclusief eigenaarschap van tenants en accounts, certificaten en tokens, beheerhandelingen en werkzaamheden van de huidige leverancier en eventuele hardwareleverancier?	Beschikbare info: Intune: AD Samsung Knox: huidige leverancier Apple business manager: huidige leverancier
85.	Annex XII, p. 9, Applicatieuitrol	Kunt u een overzicht verstrekken van de standaardapplicaties die via Intune of de bedrijfsportal worden aangeboden, inclusief platform, packagingvorm, versies, updatefrequentie, afhankelijkheden en aantallen gebruikers of apparaten?	Nee, zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
86.	Annex XII, p. 9, Applicatieuitrol; Annex XII, p. 13-14, Toepassingsgebieden	Kunt u bevestigen dat Aanbestedende dienst verantwoordelijk blijft voor alle benodigde software- en gebruikslicenties en aangeven of van Inschrijver licentieadministratie, bewaking, advies, verlenging of inkoopondersteuning wordt verwacht?	Nee, combinatie van door Aanbestedende dienst afgesloten software- en gebruikerslicenties en door Inschrijver geleverde software- en gebruikerslicentie.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			De genoemde ondersteuning geldt alleen bij door Inschrijver geleverde software- en gebruikerslicenties.
87.	Annex XII, p. 9 en p. 14, Vulnerability- en Patchmanagement	Kunt u toelichten welke technische oplossing, processen, scanfrequenties, rapportages, prioritering en hersteltermijnen u verwacht voor vulnerability- en patchmanagement, mede omdat in de huidige situatie nog geen voorziening aanwezig is?	Nee, zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
88.	Annex XII, p. 9-10, Security Management; Annex XII, p. 14, SOC/SIEM	Kunt u de huidige werking en rolverdeling tussen Aanbestedende dienst, SURFsoc, het SIEM-platform, de huidige leverancier en de toekomstige Inschrijver beschrijven voor detectie, triage, melding, opvolging, escalatie en sluiting van security-incidenten?	Zie het antwoord op vraag 33 in deze nota van inlichtingen.
89.	Annex XII, p. 9-10, Security Management	Kunt u aangeven welke systemen en logbronnen reeds op het SURF-SIEM zijn aangesloten, welke technische koppelingen beschikbaar zijn, welke nog moeten worden gerealiseerd en wie verantwoordelijk is voor eventuele licentie-, opslag- en ingestiekosten?	Valt onder verantwoordelijkheid van Aanbestedende dienst zoals aangegeven in Annex XII Programma van eisen ICT-beheer. Van Inschrijver wordt (alleen) technische ondersteuning verwacht bij ontsluiting van logbronnen en/of beschikbaar te stellen waar logbronnen onderdeel zijn van systemen die door Inschrijver worden geleverd/beheerd.
90.	Annex XII, p. 11, Overlegstructuur en Rollen; Kwaliteitswens 2, UTI p. 24-25	Kunt u verduidelijken welke verbetervoorstellen u minimaal verwacht van Inschrijver, met welke frequentie, op welke onderwerpen en in welke vorm, en of implementatie daarvan binnen de vaste dienstverlening valt of als afzonderlijk wijzigingsverzoek wordt behandeld?	Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.
91.	Annex XII, p. 10-11, Gebruikerstevredenheidsmeting	Kunt u aangeven met welke frequentie, methode en doelgroep de gebruikerstevredenheidsmeting momenteel wordt uitgevoerd, welke nulmeting of historische resultaten beschikbaar zijn en hoe resultaten die betrekking hebben op eerste- en tweedelijns ondersteuning worden gescheiden?	Niet aanwezig.
92.	Annex XII, p. 12, Tooling en portaal	Kunt u aangeven hoeveel medewerkers, beheerders, behandelaars en overige gebruikers toegang tot de servicemanagementtooling en het selfserviceportaal nodig hebben, welke rollen en autorisaties gewenst zijn en welk verwacht ticket- en datavolume moet worden ondersteund?	4 beheerders, ticketvolume 2 per week

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
93.	Annex XII, p. 12, Tooling en portaal	Kunt u toelichten welke bestaande registraties, ticketdata, configuratiegegevens, documentatie en rapportages bij transitie naar de tooling van Inschrijver moeten worden gemigreerd en in welke vorm deze beschikbaar worden gesteld?	Geen.
94.	Annex XII, p. 12, Service Managementtooling en CMDDB	Kunt u aangeven welke categorieën Configuration Items minimaal in de CMDDB moeten worden opgenomen, welk detailniveau en welke relaties vereist zijn, wie bronhouder is en welke eisen gelden voor initiële vulling, validatie, actualisatie, reconciliatie en rapportage?	Nader te bepalen, Aanbestedende dienst moet in toekomst compliant worden (NIS2).
95.	Annex X, p. 1-2; Annex XII, p. 13-14, Toepassingsgebieden	Kunt u per hardwarecomponent aangeven welke garantie-, onderhouds- en supportcontracten van toepassing zijn, inclusief leverancier, contracttype, einddatum, servicelevel en verantwoordelijkheden bij incidenten en vervanging?	Beschikbare gegevens staan in het antwoord op vraag 63 in deze nota van inlichtingen.
96.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Activiteiten; Annex III Prijzenblad, Prijswens 1; ARBIT-2022, artikel 14.4	Kunt u bevestigen dat uitsluitend de beheeractiviteiten die expliciet in de aanbestedingsstukken, de Nota van Inlichtingen en de na gunning vast te stellen SLA en DAP als onderdeel van de vaste dienstverlening zijn aangemerkt, binnen de vaste maandprijs vallen, en dat overige werkzaamheden uitsluitend na voorafgaande schriftelijke instemming van Aanbestedende dienst als wijziging of meerwerk worden uitgevoerd?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
97.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, p. 9, Lifecycle-/Vulnerability-/Patchmanagement; UTI, p. 19, P.E. 14 tot en met P.E. 17	Kunt u bevestigen dat tijdens de transitie of baselinescan geconstateerde technische schuld, achterstallig lifecycle-, vulnerability- of patchmanagement, configuratiefouten, beveiligingsgebreken en ontbrekende documentatie die aantoonbaar vóór de start van de dienstverlening zijn ontstaan, niet zonder afzonderlijke opdracht en vergoeding voor rekening van Opdrachtnemer komen? Kunt u tevens aangeven hoe de prioritering, acceptatie en financiële afhandeling van het herstel hiervan plaatsvindt?	Tijdens de transitie of baselinescan geconstateerde technische schuld, achterstallig lifecycle-, vulnerability- of patchmanagement, configuratiefouten, beveiligingsgebreken en ontbrekende documentatie die aantoonbaar vóór de start van de dienstverlening zijn ontstaan komen niet zonder afzonderlijke opdracht en vergoeding voor rekening van Opdrachtnemer. Prioritering, acceptatie en financiële afhandeling van het herstel in nader overleg te bepalen.
98.	UTI, p. 11-12, paragraaf 3.1.3 Overzicht incidenten; Annex XI Incidentenlijst; Annex XII, p. 8, 1e en 2e lijnsbeheer	Kunt u, ter objectieve bepaling van de werkelijke beheerlast, aangeven in hoeverre Annex XI volledig is en per kalenderjaar het totale aantal incidenten, serviceverzoeken, wijzigingen en overige meldingen verstrekken dat door de huidige tweede- en	Nee.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		derdelijns leverancier is behandeld? Wilt u daarbij, voor zover beschikbaar, ook de prioriteitsverdeling, gemiddelde behandelinspanning, escalaties en piekperioden vermelden?	
99.	Annex IV.b Concept verwerkersovereenkomst, artikel 10.1 en 10.2; Annex V ARBIT-2022, artikel 26	Artikel 10.1 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat Verwerker aansprakelijk is voor alle schade, inclusief opgelegde boetes, en dat deze regeling voorrang heeft op de aansprakelijkheidsregeling in de Overeenkomst. Kunt u bevestigen dat deze aansprakelijkheid wordt begrensd tot de in artikel 10.2 genoemde verzekerde bedragen van EUR 1.000.000 per gebeurtenis en EUR 2.000.000 per jaar? Indien dit niet wordt bevestigd, kunt u dan aangeven welke maximale aansprakelijkheid geldt en hoe deze zich verhoudt tot artikel 26 van de ARBIT-2022?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. De aansprakelijkheid als gevolg van een tekortkoming in de nakoming binnen de reguliere verbintenissenrechtelijke context kent naar zijn aard een andere risicoverdeling dan aansprakelijkheid als gevolg van een schending van wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Aanbestedende dienst kan als gevolg van een aan Inschrijver <u>toerekenbare</u> schending worden geconfronteerd met een verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG en/of een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete. De financiële gevolgen hiervan kunnen aanzienlijk hoger zijn dan de reguliere aansprakelijkheidslimieten. Aanbestedende dienst acht het niet redelijk dat een deel van deze financiële gevolgen voor haar rekening komt indien de betreffende schending aan Inschrijver <u>toerekenbaar</u> is.
100.	Annex V ARBIT-2022, artikel 32 Exitclausule; UTI, p. 19, P.E. 9	Kunt u de maximale duur, omvang, inzet en op te leveren resultaten van de exit- en transitiewerkzaamheden concretiseren? Kunt u tevens bevestigen dat deze werkzaamheden worden vergoed tegen de overeengekomen tarieven, behoudens voor zover de exit noodzakelijk is door een aantoonbare toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, en verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot de in P.E. 9 genoemde kosteloze medewerking?	De exit omvat wat redelijkerwijs nodig is om de dienstverlening door Aanbestedende dienst of een opvolgende leverancier te laten overnemen, overeenkomstig artikel 32.1 van Annex V Inkoopvoorwaarden. Daaronder vallen de benodigde informatieoverdracht, medewerking aan de overdracht van gegevens en het daarvoor noodzakelijke overleg. De stukken bevatten geen vaste maximale duur of maximumaantal uren. Deze worden vooraf afgestemd op de daadwerkelijk over te dragen dienstverlening.
101.	Uitnodiging tot Inschrijving – Paragraaf 3.2 Scope van de aanbesteding en Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer – Activiteiten en Toepassingsgebieden	Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in het aantal gebruikers, applicaties, cloudomgevingen, systemen of infrastructuurcomponenten gedurende de contractduur die leiden tot een substantiële wijziging van de beheerinspanning?	Bij een wijziging van de behoefte wordt overeenkomstig paragraaf 1.2.1 van de uitnodiging tot inschrijving in onderling overleg vastgesteld wat de gevolgen zijn voor de dienstverlening en de vergoeding. Een wijziging in aantallen leidt niet zonder meer tot meerwerk: bepalend is of daardoor werkzaamheden buiten de overeengekomen dienstverlening noodzakelijk worden.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			Aanvullende werkzaamheden en de bijbehorende kosten worden vooraf schriftelijk overeengekomen. Inschrijver maakt de gevolgen voor de beheerinspanning en prijs inzichtelijk. Voor afschaling geldt P.E. 7 met de in de Inschrijving beschreven verrekeningsmethodiek. Zie ook de antwoorden op vragen 3 en 130 in deze nota van inlichtingen.
102.	Annex IV.a Conceptovereenkomst – Artikel 3 (Toepasselijke voorwaarden) en Annex V Inkoopvoorwaarden (ARBIT-2022) – Artikel 26 Aansprakelijkheid	Kan opdrachtgever bevestigen dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer wordt gemaximeerd en, zo ja, welke aansprakelijkheidslimiet gedurende de contractduur wordt gehanteerd?	Aanbestedende dienst verwijst Inschrijver hiervoor naar artikel 26.2 en 26.3 van Annex V Inkoopvoorwaarden waarin deze beperking is opgenomen. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 132 en 189 in deze nota van inlichtingen.
103.	Annex X ICT-landschap en Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer – Leveranciers en diensten	Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor tekortkomingen van derde leveranciers waarop zij geen contractuele of technische invloed kan uitoefenen?	Aanbestedende dienst bevestigt dat Inschrijver niet uitsluitend vanwege het optreden van een tekortkoming van een door Aanbestedende dienst gecontracteerde derde daarvoor aansprakelijk is. Voor aansprakelijkheid is een aan Inschrijver toerekenbare tekortkoming in diens eigen verplichtingen vereist. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor zijn eigen dienstverlening, het tijdig signaleren en escaleren van belemmeringen en de overeengekomen medewerking aan herstel. Deze afbakening laat de verantwoordelijkheid voor door Inschrijver zelf ingeschakelde derden op grond van artikel 23.2 van Annex V Inkoopvoorwaarden onverlet.
104.	Programma van eisen, pagina 12, tabel	Om het disaster recovery-plan goed te kunnen beoordelen en afbakenen, ontvangen wij graag een nadere toelichting op de verwachte deliverables. Welke onderdelen moeten minimaal worden uitgewerkt en zijn er specifieke eisen voor oplev vorm, testfrequentie, rapportage en actualisatie?	Zoals gesteld in Annex XII Programma van eisen dient dit onderdeel nog te worden uitgewerkt. Een eerste stap daarbij is het gezamenlijk vaststellen van de beoogde doelen, kaders en inrichtingsaspecten. Aanbestedende dienst wil dit onderdeel pragmatisch en passend bij het volwassenheidsniveau van de organisatie oppakken. Opstellen hiervan hoeft niet te worden verwerkt in Annex III Prijzenblad en wordt na gunning als meerwerk overeengekomen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			Voor meerwerk is in Annex III Prijzenblad een uniform uurtarief toegevoegd. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
105.	Programma van eisen, pagina 5, Service Level Management	Wij beschikken over een actuele ISAE 3000 / SOC 2 Type II-verklaring. Kunt u bevestigen of deze verklaring als gelijkwaardig wordt geaccepteerd voor de gevraagde ISAE 3402-rapportage, gezien de focus op informatiebeveiliging en ICT-dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 15 in deze nota van inlichtingen.
106.	Securitymanagement	Voor een goede aansluiting op de bestaande securitydienstverlening ontvangen wij graag inzicht in de dienstverlening die momenteel bij SURF SOC is ondergebracht. Willen jullie hiervoor een exacte dienstverlening aanleveren?	Dienstspecificatie: https://surf.authore.com/Generated/WebPub/65124/Assets/Dienstsspecificatie-SURFsoc.pdf Service Level Specificatie: https://surf.nl/sls Verwerkingsspecificatie: https://surf.authore.com/Generated/WebPub/65124/Assets/Verwerkingsspecificatie-SURFsoc.pdf
107.	Lifecycle-/vulnerability-/Patchmanagement	Om een goed beeld te krijgen van de actuele securitypositie vernemen wij graag of recent een penetratietest en/of vulnerabilityscan is uitgevoerd. Indien dit het geval is, ontvangen wij graag inzicht in de status van de bevindingen en de opvolging daarvan.	Nee, niet recent, laatste pen-test was in 2024
108.	Kwaliteitswens 2	In de aanvraag wordt samenwerking als belangrijk uitgangspunt benoemd. Verwacht UvH structurele ondersteuning op locatie? Zo ja, dan ontvangen wij graag een indicatie van de gewenste frequentie, duur en invulling.	Nee.
109.	Dienstverlening	Wij zien een verschil tussen het genoemde aantal van 140 medewerkers, het gebruik van BYOD-devices en de scope van 175 laptops en 12 Apple MacBooks. Kunnen wij een toelichting op deze aantallen ontvangen?	Niet alle laptops zijn in beheer (zie het antwoord op vraag 75 in deze nota van inlichtingen), niet elke medewerker heeft een beheerde laptop (BYOD).
110.	Toepassingsgebieden	Van welke Microsoft 365-licenties wordt momenteel gebruik gemaakt?	MS 365 A5 for faculty MS 365 A5 for students use benefit

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
111.	Toepassingsgebieden	Ter verduidelijking ontvangen wij graag inzicht in hoe het aantal van 180 Microsoft 365-licenties zich verhoudt tot het aantal medewerkers, werkplekken en devices binnen de scope.	Er zijn medewerkers (140), gasten (30) en er is een werkvoorraad licenties beschikbaar (10).
112.	PvE – functioneel beheer	Is toegang tot SaaS-applicaties uitsluitend via SSO, of hebben gebruikers meerdere accounts t.b.v. accountbeheer. Zo ja, welke betreft dit?	Bij voorkeur SSO met enkele uitzonderingen (op een hand te tellen, roosterprogramma, hr-tooling,)
113.	PvE – functioneel beheer	Is er inzicht beschikbaar in het aantal aanwezige API-koppelingen en welke systemen of applicaties hierop zijn aangesloten?	Ja.
114.	Toepassinggebieden	Welke diensten/applicaties worden momenteel binnen Azure gehost of gebruikt?	MS Office producten.
115.	PvE – ICT beheer, pagina 8	Kan inzicht worden gegeven in welke applicaties via Intune worden uitgerold en welke applicaties hiervan zijn uitgezonderd?	MS Office, Atlas-Ti, Papercut, Foxit PDF, Acrobat Reader, Quick-Assist.
116.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 1.2 (plafondbedrag), pagina 5 en hoofdstuk 7, P.E. 19, pagina 19	Het plafondbedrag van € 95.000,00 exclusief btw geldt volgens paragraaf 1.2 voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de eenmalige kosten (zoals bedoeld in P.E. 19) en eventueel meerwerk buiten dit jaarlijkse plafondbedrag vallen, en op welke wijze deze onderdelen in Annex III Prijzenblad worden getoetst aan het plafondbedrag?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aannahme.
117.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 1.3 Tijdsplanning, pagina 6 en hoofdstuk 7, P.E. 14, pagina 19	In de tijdsplanning is als “Start leveringen (finale datum)” 1 januari 2027 opgenomen, terwijl P.E. 14 bepaalt dat Inschrijver vanaf 1 april 2027 volledig gereed dient te zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat de formele ingangsdatum van de Overeenkomst is en per welke datum de operationele dienstverlening daadwerkelijk start? Deze data zijn bepalend	Zie het antwoord op vraag 15 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		voor de uitwerking van Kwaliteitswens 1 en voor de eerste indexering per 1 januari 2028 (P.E. 1).	
118.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 8.2 Programma van wensen – Prijs, pagina 22 en Annex III Prijzenblad	Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken hoe de te beoordelen totaalprijs bij Prijswens 1 wordt bepaald: over welke periode (drie (3) of tien (10) jaar), welke componenten daarin worden meegenomen (eenmalige kosten, jaarlijkse kosten, verrekentarieven) en op welke wijze uurtarieven voor meerwerk in de beoordeling worden gewogen? Dit is van belang voor een onderling vergelijkbare prijsstelling.	Dit kan Inschrijver herleiden door in Annex III Prijzenblad de betreffende cel te selecteren en de formule te bestuderen. Voor meerwerk is in Annex III Prijzenblad een uniform uurtarief toegevoegd. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
119.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Activiteiten, paragraaf Responsetijden en servicewindow, pagina 9-10 en paragraaf Security Management, pagina 9	De response- en hersteltijden gelden tijdens Werkdagen (08:00 – 17:00 uur), terwijl een prioriteit 1-melding mede kan ontstaan door alarmering vanuit de Cyber Threat Intelligence-dienstverlening (SURFsoc), die 24x7 opereert. Verwacht de Aanbestedende dienst beschikbaarheid van Inschrijver buiten kantooruren (bijvoorbeeld een piket- of 24x7-regeling) en dient deze beschikbaarheid in Annex III Prijzenblad te worden opgenomen? Zo ja, welke uitgangspunten (dekking, frequentie) dienen te worden gehanteerd?	Nee, niet binnen overeenkomst. Buiten werkdagen wil Aanbestedende eventueel wel kunnen escaleren. Dit mag dan door worden belast als meerwerk.
120.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, paragraaf Responsetijden en servicewindow, pagina 10 en Annex IV.a (Concept)overeenkomst	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de maximale herstel- en responstijden uitsluitend worden gerekend in werkbare uren binnen het overeengekomen servicewindow, en dat de doorlooptijd wordt opgeschort zolang de oplossing afhankelijk is van derden (onder andere SURF, hardware- en applicatieleveranciers) of van handelingen van de Aanbestedende dienst? Tevens: zijn aan overschrijding van de servicelevels boetes of een malusregeling verbonden en zo ja, waar zijn deze vastgelegd?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Aanbestedende dienst bevestigt dat de response- en hersteltijden worden gerekend binnen het overeengekomen servicewindow tijdens Werkdagen. Zie voor een rekenvoorbeeld het antwoord op vraag 232. - Voor afhankelijkheid van derden of handelingen van Aanbestedende dienst geldt geen algemene automatische opschorting. Zie de afbakening in het antwoord op vraag 29. - De uitnodiging tot inschrijving inclusief annexen bevatten geen afzonderlijke boete- of malusbedragen voor overschrijding van servicelevels. De overige contractuele gevolgen van een tekortkoming blijven van toepassing, waaronder de bepalingen over verzuim, aansprakelijkheid

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			en ontbinding in Annex V Inkoopvoorwaarden. Zie ook het antwoord op vraag 52 in deze nota van inlichtingen.
121.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Activiteiten, paragraaf Service Level Management – Rapportage, pagina 6	Ten aanzien van de gevraagde ISAE 3402-rapportage: verwacht de Aanbestedende dienst een type I- of type II-rapportage, op welke scope dient deze betrekking te hebben en met welke frequentie dient deze te worden opgeleverd? Aanvaardt de Aanbestedende dienst als gelijkwaardig alternatief zoals een SOC2 verklaring, of een geldig ISO 27001:2022-certificaat, aangevuld met periodieke kwaliteits-, beschikbaarheids- en beheerrapportages? Kan tevens worden bevestigd of de kosten van een assurancerapportage geacht worden binnen het plafondbedrag te vallen?	Zie het antwoord op vraag 15 in deze nota van inlichtingen.
122.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Toepassingsgebieden, pagina 13-14 en Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 1.2.1 Herzieningsclausule, pagina 5	PKI- en certificaatbeheer, patch- en vulnerabilitymanagement en het disaster-recoveryplan zijn aangemerkt als “nog niet aanwezig” maar wel als “in scope”. Vallen de eenmalige inrichting, benodigde tooling en licenties hiervoor binnen de Inschrijving en het plafondbedrag, of worden deze onderdelen na gunning als separate opdracht verstrekt op basis van de herzieningsclausule? Indien deze binnen scope vallen: welke uitgangspunten (aantal certificaten, RTO/RPO, omvang van de scanscope) dienen te worden gehanteerd?	Gedetailleerde informatie is niet aanwezig. Waar relevant wordt deze bij de baselinescan geïnventariseerd en meegenomen bij de afstemming die is beoogd na gunning. Zie ook het antwoord op vraag 104 in deze nota van inlichtingen.
123.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, paragraaf Lifecycle-/Vulnerability-/Patchmanagement, pagina 9	Bij aanvang van de dienstverlening voert Inschrijver een baselinescan uit, waarna het IT-landschap in samenspraak op het gewenste lifecycle- en patchniveau wordt gebracht. Behoort het wegwerken van de daaruit blijvende achterstanden tot de vaste jaarlijkse dienstverlening, of wordt dit als separaat project respectievelijk meerwerk opgedragen? Kan de huidige patch- en lifecyclestatus, inclusief bekende achterstanden en geaccepteerde uitzonderingen, vóór inschrijving worden gedeeld?	Gedetailleerde informatie is nu niet aanwezig, daarom is voorzien in de genoemde baselinescan.
124.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 3.1.3 Overzicht	De incidentenlijst is volgens paragraaf 3.1.3 “best effort”, niet uitputtend en indicatief van aard. Kan de Aanbestedende dienst aanvullend een uitsplitsing verstrekken van het aantal	Nee.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	incidenten, pagina 11-12 en Annex XI Incidentenlijst	incidenten, wijzigingen en serviceverzoeken per jaar, per prioriteit en per categorie, en ook van het aantal daadwerkelijk bestede beheeruren door de huidige leverancier over de periode 2023-2025? Deze informatie is essentieel voor een reële en onderling vergelijkbare prijsstelling binnen het plafondbedrag.	
125.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Toepassingsgebieden, tabel Netwerk en infrastructuur, pagina 13	WiFi-accesspoints (45), UPS-voorzieningen en docking stations zijn aangemerkt als “buiten scope”, terwijl de netwerkvoorzieningen en protocollen als Eduroam (802.1X) en NPS/RADIUS wel in scope zijn. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken waar exact de verantwoordelijkheidsgrens ligt bij bijvoorbeeld WiFi-verstoringen, wie het beheer van de accesspoints uitvoert en of voor deze componenten wel monitoring en/of ondersteuning door Inschrijver wordt verwacht?	Nee, bij storingen wordt door de Aanbestedende dienst uitgezocht waar het probleem zit en daar blijkt uit waar de verantwoordelijk ligt. De verantwoordelijkheid voor monitoring ligt bij Aanbestedende dienst.
126.	Annex X ICT-landschap, pagina 1-2 en Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Toepassingsgebieden, pagina 13-14	Kan de Aanbestedende dienst een overzicht verstrekken van de end-of-life- en end-of-support-data en de lopende support- en licentiecontracten van de in scope zijnde componenten (onder andere Fortinet FortiGate 60F, HP Aruba 2530/2920/3810M, HP ProLiant DL360 Gen10, HP MSA 2060, de LTO7-tapelader en de HP ProBook G7-serie), en ook een eventueel vervangings- en investeringsplan met bijbehorend budget? Tevens: in Annex XII is bij Firewall “Op aanvraag” opgenomen, terwijl Annex X FortiGate 60F vermeldt; kan worden bevestigd dat dit de huidige firewalls betreft?	Nee, zie ook het antwoord vraag 24 in deze nota van inlichtingen.
127.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, paragraaf Tooling en portaal, pagina 12	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de kosten voor de servicemanagementomgeving (inclusief CMDB) en het selfserviceportaal onderdeel uitmaken van de jaarlijkse kosten binnen het plafondbedrag, en hoeveel gebruikers/licenties aan de zijde van de Aanbestedende dienst dienen te worden voorzien? Welke eisen gelden ten aanzien van data-eigendom en export van registraties bij beëindiging van de Overeenkomst? Volstaat ten aanzien van de rapportage van compliancestatus,	Ja, inclusief. 4 gebruikers (IT-Team). Periodieke rapportage volstaat als aan compliance regels wordt voldaan.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		middelengebruik en kosten/facturatie een periodieke rapportage in plaats van realtime ontsluiting?	
128.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Organisatiecontext, paragraaf Toekomstige ontwikkelingen (1-3 jaar), pagina 3 en Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 1.2.1 sub 1, pagina 5	Beschikt de Aanbestedende dienst over een meerjarige technische roadmap, bijvoorbeeld ten aanzien van het uitfaseren van ADFS, de on-premises Active Directory, de RDS-omgeving en de on-premises servers, of ten aanzien van de in de herzieningsclausule genoemde toepassing en inzet van Europese Cloud en digitale soevereiniteit? Behoren advisering over en uitvoering van deze ontwikkelingen tot de reguliere dienstverlening binnen het plafondbedrag of tot separate projecten?	Nee.
129.	Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, hoofdstuk Toepassingsgebieden, tabel Opslag en backupvoorzieningen, pagina 14 en paragraaf Rapportage, pagina 6	Wie is contracthouder en licentie-eigenaar van Veeam, N-able Cove en de Azure-cloudrepository, en is uitfasering van de tapelader gedurende de looptijd voorzien? Tevens: welke hersteltijd (RTO) en maximaal toegestaan dataverlies (RPO) en welke beschikbaarheidsnorm hanteert de Aanbestedende dienst voor de bedrijfskritische voorzieningen? In het Programma van eisen is wel een rapportageverplichting over de gerealiseerde beschikbaarheid opgenomen, maar geen te behalen norm.	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Zie het antwoord op vraag 7 in deze nota van inlichtingen; • Ja, de tapelader wordt door Aanbestedende dienst vervangen indien operationeel noodzakelijk; • Inschrijver dient uit te gaan van de in Annex XII respons- en hersteltijden (p. 9) en is daarbuiten niet verantwoordelijk voor bedrijfscontinuïteit en dataprotectie. Het klopt dat Inschrijver alleen de (feitelijk) gerealiseerde beschikbaarheid moet rapporteren, maar is daar niet (eind)verantwoordelijk voor.
130.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 Programma van Eisen, P.E. 7, pagina 18	P.E. 7 geeft de Aanbestedende dienst het recht de dienstverlening gedurende de looptijd geheel of gedeeltelijk af te schalen, uit te faseren of bij een andere leverancier onder te brengen. Is de Aanbestedende dienst bereid hierbij een redelijke aankondigingstermijn van bijvoorbeeld drie (3) maanden te hanteren en niet-afgeschreven eenmalige investeringen en inrichtingskosten naar rato te vergoeden? Een dergelijke voorziening stelt Inschrijvers in staat een scherpere prijs aan te bieden.	Aanbestedende dienst gaat gedeeltelijk akkoord met het voorstel. Bij een voorgenomen afschaling op grond van P.E. 7 wordt een aankondigingstermijn van drie maanden gehanteerd, tenzij partijen schriftelijk een kortere termijn overeenkomen. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een algemene aanvullende vergoeding van niet-afgeschreven eenmalige investeringen en inrichtingskosten. De eenmalige kosten kunnen afzonderlijk in Annex III Prijzenblad worden opgenomen en worden conform P.E. 19 betaald. Daarmee reeds vergoede kosten worden niet nogmaals vergoed. Voor de financiële afwikkeling van

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			afschaling geldt de in de Inschrijving beschreven verrekeningsmethodiek.
131.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 Programma van Eisen, P.E. 9, pagina 19	P.E. 9 verplicht Inschrijver aan het einde van de looptijd kosteloos medewerking te verlenen aan de overdracht van kennis, ervaring en informatie ten behoeve van een opvolgende aanbesteding. Is de Aanbestedende dienst bereid deze kosteloze inzet te begrenzen tot een redelijk aantal uren, bijvoorbeeld veertig (40) uur, waarbij aanvullende exit- en migratiewerkzaamheden tegen de overeengekomen tarieven worden vergoed?	Zie het antwoord op vraag 45 en 100 in deze nota van inlichtingen.
132.	Uitnodiging tot inschrijving, P.E. 6 en P.E. 10, pagina 18-19, paragraaf 6.2 sub 2a, pagina 16 en Annex V Inkoopvoorwaarden	Is de Aanbestedende dienst bereid de aansprakelijkheid van Inschrijver in Annex V Inkoopvoorwaarden en Annex IV.a (Concept)overeenkomst te begrenzen tot de dekking van de gevraagde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (€ 1.000.000,00 per gebeurtenis, maximaal twee gebeurtenissen per jaar) en indirecte schade uit te sluiten, zodat de contractuele voorwaarden en de gestelde geschiktheidseis op elkaar aansluiten?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat hiertoe artikel 16.3 wordt aangepast conform de door Inschrijver gevraagde dekking. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
133.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 6 Geschiktheidseisen, paragraaf 6.2 sub 3a Referentie, pagina 16-17 en Annex VI Referentieblad	Ten aanzien van de kerncompetentie met een minimale opdrachtwaarde van € 375.000,00 exclusief btw (gebaseerd op een looptijd van maximaal tien (10) jaar): mag een referentie met een kortere looptijd naar rato worden getoetst, mag een nog lopende opdracht worden opgevoerd en geldt als opdrachtwaarde de in de afgelopen drie (3) jaar gefactureerde omzet of de totale contractwaarde van de referentieopdracht?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Een referentie met korte looptijd mag worden ingediend, maar moet onverkort voldoen aan de minimale opdrachtwaarde; • Een lopende opdracht is toegestaan; • De totale opdrachtwaarde van de referentieopdracht.
134.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 8.3 Programma van wensen – Kwaliteit, Kwaliteitswens 1 en 2, pagina 23-25	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een voorblad, inhoudsopgave en bijlagen zoals (geanonimiseerde) screenshots, voorbeeldrapportages en een planningsoverzicht buiten de maximale omvang van vier (4) respectievelijk zes (6) enkelzijdige A4 vallen, en welk minimum lettertype, lettergrootte en welke marges als “leesbaar” worden aangemerkt? Tevens: het beoordelingskader bij Kwaliteitswens	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Een kaft, voorblad en inhoudsopgave tellen niet mee voor het maximale aantal A4. Inhoudelijke bijlagen, screenshots, voorbeeldrapportages en planningsoverzichten tellen wel mee; • Lettertype 10;

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		1 (punt 3) vraagt om risico's die buiten de directe invloedssfeer van Inschrijver liggen en om onderbouwing met meetbare prestatie-informatie, terwijl de wens zelf deze eisen niet vermeldt. Kan worden verduidelijkt welke uitwerking wordt verwacht?	In de aspecten wordt aangegeven wat Inschrijver dient uit te werken en in het beoordelingskader waarbinnen dit beoordeelt wordt. Inschrijver gaat derhalve dan ook uit van risico's buiten de eigen invloedssfeer.
135.	Plafondbedrag	De jaarlijkse opdrachtwaarde is gemaximeerd op € 95.000 per jaar terwijl tegelijkertijd rekening wordt gehouden met uitbreiding richting Europese cloud, PKI, disaster recovery, groei van studenten en mogelijk extra beheeractiviteiten. Hoe ziet de aanbestedende dienst de verhouding tussen deze uitbreidingen en het vaste jaarlijkse plafond? Kan worden bevestigd dat dergelijke uitbreidingen niet binnen het oorspronkelijke plafondbedrag hoeven te worden uitgevoerd?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aannahme. De herzieningsclausule bevat opties om de Overeenkomst mee uit te breiden en waarvoor de financiële vergoeding separaat wordt overeengekomen.
136.	Verwerkersovereenkomst artikel 10	De verwerkersovereenkomst bepaalt dat opdrachtnemer aansprakelijk is voor alle schade en boetes van opdrachtgever, waarbij deze bepaling voorgaat op de hoofdcontractuele aansprakelijkheid. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de aansprakelijkheid voor privacyschade wordt gemaximeerd conform de algemene aansprakelijkheidsregeling van de overeenkomst?	Zie het antwoord op vraag 16 en 99 in deze nota van inlichtingen.
137.	Verwerkersovereenkomst artikel 8	Kan worden verduidelijkt hoe vaak een aanvullende audit maximaal mag plaatsvinden en welke grenzen gelden ten aanzien van toegang tot systemen van opdrachtnemer?	Artikel 8.1 van Annex IV.b (Concept) verwerkersovereenkomst kent geen vast maximumaantal aanvullende audits. Een aanvullende audit is mogelijk wanneer concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven of Aanbestedende dienst vermoedt dat de verplichtingen niet worden nagekomen.
138.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Baselinescan / Lifecycle Management	Inschrijver begrijpt dat bij aanvang van de dienstverlening een baselinescan moet worden uitgevoerd en dat de ICT-omgeving vervolgens op het door de aanbestedende dienst gewenste lifecycle-, vulnerability- en patchniveau moet worden gebracht. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de werkzaamheden die uit deze baselinescan voortvloeien niet in de vaste maandelijkse beheervergoeding hoeven te worden	Ja,

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		opgenomen, maar na voorafgaande afstemming als afzonderlijke projectwerkzaamheden of meerwerk worden uitgevoerd?	
139.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Patch & Vulnerability Management	Inschrijver begrijpt dat Patch & Vulnerability Management onderdeel is van de gevraagde dienstverlening. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke processen en tooling hiervoor momenteel aanwezig zijn, wat de actuele patch- en vulnerabilitystatus van de omgeving is en welke achterstanden bij aanvang van de overeenkomst bekend zijn?	Geen additionele tooling aanwezig. In overleg vast te stellen wat nodig is. Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 122 en 123 in deze nota van inlichtingen.
140.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Patch & Vulnerability Management	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of de opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor het technisch uitvoeren van patches en het oplossen van kwetsbaarheden, of tevens voor de selectie, inrichting, licenties en het beheer van de hiervoor benodigde vulnerabilitymanagementtooling?	Ja. Zie voor het overige het antwoord op vraag 7 in deze nota van inlichtingen.
141.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Disaster Recovery	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke Disaster Recovery-documentatie, uitwijkvoorzieningen, herstelprocedures en hersteltests op dit moment aanwezig zijn en beschikbaar worden gesteld aan de opdrachtnemer?	Niet aanwezig.
142.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Disaster Recovery	Indien nog geen volledig Disaster Recovery-plan en geen geteste uitwijkvoorziening aanwezig zijn, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het ontwerpen, documenteren, implementeren en initieel testen daarvan niet in de vaste maandelijkse beheervergoeding hoeft te worden opgenomen, maar als afzonderlijke projectmatige dienstverlening wordt opgedragen?	Zie Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, pagina 12 en ook het antwoord op vraag 104 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
143.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Disaster Recovery	Kan de aanbestedende dienst per bedrijfskritisch systeem de gewenste Recovery Time Objective en Recovery Point Objective verstrekken en aangeven welke systemen en diensten in een Disaster Recovery-test moeten worden betrokken?	Zie het antwoord op vraag 104 in deze nota van inlichtingen.
144.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Security Management / SURFsoc	Kan de aanbestedende dienst de verantwoordelijkheidsverdeling tussen UvH, SURFsoc en opdrachtnemer verduidelijken voor monitoring, eerste beoordeling, triage, classificatie, escalatie, containment, herstel en rapportage van securitymeldingen en security-incidenten?	Zie het antwoord op vraag 33 in deze nota van inlichtingen.
145.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Security Management / SURFsoc	Kan de aanbestedende dienst aangeven op welke wijze en via welk kanaal SURFsoc-meldingen aan de opdrachtnemer worden aangeboden, welke informatie daarbij beschikbaar wordt gesteld en vanaf welk moment de responstijd van de opdrachtnemer begint te lopen?	SURFsoc meldingen zullen altijd via Aanbestedende dienst lopen. Aanbestedende dienst neemt indien nodig contact op met Inschrijver.
146.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Securityincidenten / SLA	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke concrete werkzaamheden bij een door SURFsoc of UvH gemeld security-incident van de opdrachtnemer worden verlangd, waaronder analyse, containment, technisch herstel, forensisch onderzoek, communicatie en evaluatie? Kan tevens worden aangegeven welke van deze werkzaamheden onder regulier beheer vallen en welke als meerwerk worden beschouwd?	Zie het antwoord op vraag 33 in deze nota van inlichtingen.
147.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel SLA / prioriteiten	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat overeengekomen respons- en hersteltijden uitsluitend gelden voor werkzaamheden en onderdelen die binnen de aantoonbare invloedssfeer van de opdrachtnemer liggen, en dat de SLA-klok wordt opgeschort gedurende de periode waarin het herstel afhankelijk is van de aanbestedende dienst, een gebruiker, een externe leverancier, een internetprovider, een hardwareleverancier of een softwarefabrikant?	Daar waar afhankelijkheid aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt kan de SLA-klok in overleg met Aanbestedende dienst opgeschort worden.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
148.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel SLA / Prioriteit 1	Kan de aanbestedende dienst limitatief aangeven welke systemen, diensten en situaties als Prioriteit 1 kunnen worden geclassificeerd en wie bevoegd is om de prioriteit van een incident vast te stellen of te wijzigen?	Zie Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, pagina 10. De bevoegdheid ligt bij Aanbestedende dienst.
149.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel SLA / Prioriteit 1	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aan de hersteltijd is voldaan zodra de dienstverlening door middel van een structurele oplossing of een door UvH geaccepteerde workaround is hersteld, ook indien de definitieve technische oplossing op een later moment wordt geïmplementeerd?	Ja.
150.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel SLA / dienstverleningsvenster	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken gedurende welke dagen en tijdvensters de respons- en hersteltijden van toepassing zijn en bevestigen of buiten deze tijden een bereikbaarheids-, beschikbaarheids- of consignatiedienst van de opdrachtnemer wordt verlangd?	Zie antwoord op vraag 119 in deze nota van inlichtingen.
151.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Configuratiebeheer / CMDB	Beschikt de aanbestedende dienst bij aanvang van de overeenkomst over een actuele en gevalideerde configuratieadministratie of CMDB? Zo ja, kan de aanbestedende dienst aangeven welke configuratiegegevens daarin zijn opgenomen, hoe actueel deze gegevens zijn en in welk formaat deze aan de opdrachtnemer worden overgedragen?	Nee.
152.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Configuratiebeheer / CMDB	Indien geen volledige en actuele CMDB aanwezig is, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het inventariseren, valideren en initieel opbouwen daarvan als afzonderlijke transitie- of projectactiviteit wordt beschouwd en niet in de vaste maandelijkse beheervergoeding hoeft te worden opgenomen?	Ja.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
153.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Assetregistratie	Kan de aanbestedende dienst bij de Nota van Inlichtingen een actuele inventaris verstrekken van alle fysieke en virtuele assets binnen de beheerscope, inclusief aantallen, merken, typen, locaties, versies, lifecycle-status, garantie- en supportstatus en relevante onderhoudscontracten?	Zie antwoord op vraag 24 in deze nota van inlichtingen.
154.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Firewallbeheer	Kan de aanbestedende dienst voor alle firewalls binnen de beheerscope het aantal, merk, type, software- en firmwareversie, configuratieopzet, licentiestatus, supportstatus, locatie en eventuele high-availability-inrichting verstrekken?	Zie antwoord op vraag 24 in deze nota van inlichtingen.
155.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Firewallbeheer	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke werkzaamheden onder het reguliere firewallbeheer vallen en welke werkzaamheden, zoals grote rulebase-opschoningen, herontwerp, hardwarevervanging, firmwaremigraties en implementatie van nieuwe functionaliteit, als projectwerkzaamheden of meerwerk worden beschouwd?	Regulier beheer waaronder firmware updates, kleine wijzigingen vallen binnen scope contract. Grote aanpassingen zoals vervanging, herontwerp e.d. kunnen in overleg als meerwerk worden beschouwd.
156.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Microsoft 365-beheer	Kan de aanbestedende dienst een uitputtende afbakening verstrekken tussen het functioneel beheer en het technisch beheer van Microsoft 365, inclusief een overzicht van de werkzaamheden waarvoor de opdrachtnemer verantwoordelijk wordt en werkzaamheden die bij UvH of een derde partij blijven?	Nee, al het beheer moet plaatsvinden in samenwerking tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver. Alles in overleg te bepalen.
157.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Microsoft 365-beheer	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke Microsoft 365-diensten, tenants, koppelingen en beheercomponenten binnen de scope vallen en welke aantallen gebruikers, beheerders, gedeelde accounts, groepen en apparaten als uitgangspunt voor de prijsstelling moeten worden gehanteerd?	Het (technisch) beheer van M365-diensten valt buiten de scope van de aanbesteding, want dit is volledig de verantwoordelijkheid van de SaaS-leverancier (Microsoft). Het functioneel beheer blijft bij de Aanbestedende dienst, waarbij Inschrijver slechts een adviserende rol heeft, zoals beschreven in Annex XII, pagina 7.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
158.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Rapportage	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke periodieke operationele en managementrapportages van de opdrachtnemer worden verlangd, met welke frequentie deze moeten worden geleverd en welke KPI's, meetmethoden en rapportageformats daarbij moeten worden toegepast?	Zie Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, pagina 5.
159.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel Onderhoud / beschikbaarheid	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke reguliere onderhoudsvensters beschikbaar zijn en bevestigen dat vooraf overeengekomen onderhoud binnen deze vensters niet wordt meegenomen in de berekening van beschikbaarheidspercentages of in de beoordeling van SLA-prestaties?	Van 23:00 uur tot 6:00 uur van maandag tot en met vrijdag en tijdens weekenden met uitzondering van weekendopeningen bij Aanbestedende dienst. Onderhoud tijdens deze tijden wordt niet meegenomen in het beschikbaarheidspercentage.
160.	Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer, onderdeel toekomstige ontwikkelingen / uitbreiding dienstverlening	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het ontwerpen, implementeren of migreren van nieuwe voorzieningen, waaronder aanvullende PKI-functionaliteit, Disaster Recovery-voorzieningen, Europese clouddiensten en nieuwe securityoplossingen, niet onder de bestaande vaste beheervergoeding valt en uitsluitend na een afzonderlijke opdracht en prijsafspraken wordt uitgevoerd?	Ja, behoudens proactieve advisering (gevraagd en ongevraagd) die voortvloeit uit de beheerpraktijk en de afgesproken overlegstructuur in het kader van Service Management, zoals is aangegeven in Annex XII Programma van Eisen ICT-beheer.
161.	Annex XI Incidentenlijst	Kan Aanbestedende dienst inzicht geven in het gemiddelde aantal tickets/incidentele meldingen, wijzigingen en projecten per maand over de afgelopen 24 maanden, uitgesplitst naar eerste-, tweede- en derdelijnsactiviteiten?	Nee, beschikbare informatie staat in Annex XI Incidentenlijst.
162.	Annex XI Incidentenlijst	Kan Aanbestedende dienst aangeven hoeveel uren de huidige leverancier gemiddeld per maand besteedt aan reguliere beheerdienstverlening exclusief projecten en hardwareleveringen?	Deze informatie heeft Aanbestedende dienst niet beschikbaar.
163.	Uitnodiging tot Inschrijving, Doel, looptijd en omvang, p.5	Dient de jaarlijkse plafondwaarde van €95.000 ook de kosten van servicemanagementtooling, monitoringplatformen en selfserviceportaal te omvatten?	Ja.
164.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.1 Algemeen, p.11	Welke onderdelen van het beheer leiden momenteel tot de grootste afhankelijkheid van de huidige leverancier?	Beheer servers, updates, security policies Beheer Intune omgeving

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
165.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.1.1 Hardware en diensten, p.11	Welke actuele beheer- en systeemdokumentatie zal beschikbaar worden gesteld bij de overdracht?	Alle beschikbare informatie zal na gunning worden gedeeld.
166.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.1.1 Hardware en diensten, p.11	Kan Aanbestedende dienst aangeven in welke mate bestaande documentatie actueel en volledig is?	Nee.
167.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.1.3 Overzicht incidenten, p.11-12	Welke werkzaamheden zijn door de huidige leverancier uitgevoerd die niet terugkomen in de incidentenregistratie?	Indien niet opgenomen in registratie is het onbekend.
168.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 15, p.19	Is de huidige leverancier contractueel verplicht volledige medewerking te verlenen aan kennisoverdracht en transitiewerkzaamheden?	Ja.
169.	Programma van Eisen ICT-Beheer, Toekomstige ontwikkelingen, p.4	Welke concrete bijdrage verwacht Aanbestedende dienst van opdrachtnemer bij de implementatie van de Cyberbeveiligingswet (NIS2)?	Dat zal een gezamenlijke inspanning vergen.
170.	Programma van Eisen ICT-Beheer, Toekomstige ontwikkelingen, p.4	Welke ondersteuning verwacht Aanbestedende dienst ten aanzien van het behalen van SURFAudit maturity level 3?	Dat zal een gezamenlijke inspanning vergen.
171.	Programma van Eisen ICT-Beheer, Toekomstige ontwikkelingen, p.4	Kan Aanbestedende dienst aangeven welke onderdelen van de dienstverlening naar verwachting binnen drie jaar zullen wijzigen of worden uitgefaseerd?	Naar verwachting RDS.
172.	Programma van Eisen ICT-Beheer, Lifecycle-/Vulnerability-/Patchmanagement, p.9	Behoren lifecycle-upgrades, migraties en technische vervangingen tot de vaste beheerdienstverlening of worden deze als projecten beschouwd?	Minor upgrades en vervangingen (van onderdelen van componenten) vallen onder beheerdienstverlening. Major upgrades, migraties en vervanging van componenten vallen erbuiten.
173.	Programma van Eisen ICT-Beheer, Security Management, p.9	Wordt van opdrachtnemer ondersteuning verwacht bij audits, beleidsvorming, risicoanalyses en compliance-documentatie?	Ja.
174.	Programma van Eisen ICT-Beheer, Security Management, p.9	Welke logbronnen zijn momenteel aangesloten op SURFSoc en welke uitbreiding wordt gedurende de contractperiode voorzien?	Zie het antwoord op vraag 89 in deze nota van inlichtingen.
175.	Programma van Eisen ICT-Beheer, Toepassingsgebieden, p.13	Wordt het opstellen en onderhouden van een Disaster Recovery-plan beschouwd als onderdeel van de vaste dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 104 in deze nota van inlichtingen.
176.	Annex X ICT-landschap, p1-2	Welke onderdelen van de ICT-omgeving beschouwt Aanbestedende dienst als technisch verouderd of prioritair voor lifecyclevervanging?	Niets prioritair, switches, tapeloader en deel laptops zal op termijn planmatig vervangen worden.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
177.	Annex X ICT-landschap, PKI/Certificaten, p.2	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat toekomstige invoering van PKI-oplossingen buiten de geoffreerde beheerscope valt?	Nee, zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, pagina 13.
178.	Uitnodiging tot Inschrijving, 2.4 Inschrijvingseisen	Aanbestedende dienst geeft aan: De gestanddoeningstermijn van de inschrijving is zes (6) maanden na datum indiening. Dit is volgens inschrijver niet marktconform. Inschrijver stelt voor om de gestanddoeningstermijn te veranderen naar de marktconforme 90 dagen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, omdat bij een aanbesteding ook rekening moet worden gehouden met bijvoorbeeld eventuele uitloop bij het gunningsproces om welke reden dan ook. Financiële aanpassing van de tarieven wordt geregeld door P.E. 1 van hoofdstuk in de uitnodiging tot inschrijving en vormt alsmede geen belemmering voor deze periode.
179.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.1.1 Hardware en diensten	Aanbestedende dienst geeft aan dat in Annex X ICT-landschap een indicatief beeld gegeven wordt van de huidige aanwezige apparatuur en diensten en dat voor een <u>volledige weergave van het ICT-landschap</u> vanwege vertrouwelijkheid van de informatie door inschrijver opgevraagd kan worden via een bericht in TenderNed. Aanbestedende dienst heeft dit opgevraagd echter de aanvullende informatie betreft een foto van de 2 in Annex X ICT-landschap genoemde Fortinet 60F firewalls en dat de Logging wordt meegenomen in ons SOC. Aanbestedende dienst wil nogmaals vragen om een volledige weergave van het ICT-landschap te verstrekken.	Aanbestedende dienst heeft alle beschikbare informatie openbaar gedeeld. Alleen de beschreven aanvullende informatie werd beoordeeld als niet geschikt voor openbare publicatie. Er is niet meer dan dit.
180.	Annex XII Programma van Eisen, Activiteiten, Service Level Management, registratie	Aanbestedende dienst heeft aangegeven dat de registratie van gebruikersmeldingen primair de verantwoordelijkheid is van aanbestedende dienst. Is het correct dat deze registratie wordt gedaan door het ICT-personeel van UvH en niet door eindgebruikers van UvH?	Deze aanname is correct.
181.	Annex XII Programma van Eisen, functioneel beheer, accounts	Aanbestedende dienst geeft bij accounts aan: Functioneel en beperkt technisch beheer van directory- en synchronisatievoorzieningen. Kunt u specifiek aangeven wat u onder beperkt technisch beheer verstaat?	Aanbestedende dienst doet beperkt technisch beheer. Denk hierbij aan stoppen en starten van de service en het toevoegen van te synchroniseren velden.
182.	Annex XII Programma van Eisen, technisch beheer, applicatieuitrol	Aanbestedende dienst geeft aan: Inschrijver zorgt voor packaging en uitrol van (standaard)applicaties op apparatuur	Zie antwoord op vraag 115 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		van gebruikers via Intune. Het gaat om een beperkt aantal applicaties dat is geselecteerd door Aanbestedende dienst. Packaging kan een tijdrovende bezigheid zijn mede afhankelijk van welke (standaard)applicaties dit betreft. Kunt u inschrijver een overzicht geven van het exacte aantal en welke (standaard)applicaties u bedoelt?	
183.	Arbit artikel 5.4	Volgens deze bepaling dragen partijen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits. Als de audit wordt uitgevoerd op initiatief van opdrachtgever is het onredelijk dat de kosten die inschrijver maakt voor eigen rekening moeten blijven. Inschrijver stelt voor deze bepaling dusdanig aan te passen dat de kosten van deze audit voor rekening van de opdrachtgever komen, behoudens de situatie dat bij de audit een substantiële afwijking wordt geconstateerd. In dat geval komen de eigen kosten voor rekening van de inschrijver. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Artikel 5.3 van Annex V Inkoopvoorwaarden biedt de mogelijkheid tot een audit wanneer concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. De medewerking is reeds begrensd door hetgeen redelijkerwijs kan worden verwacht. Overeenkomstig artikel 5.4 draagt iedere partij haar eigen kosten, waaronder de kosten van door haar ingeschakelde derden.
184.	Arbit artikel 6.3	Inschrijver stelt voor de zinsnede 'Dit laat de ... onverlet' te verwijderen, danwel in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Vraag: Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Het aanbieden van een beschadigd Product waarvoor Aanbestedende dienst de ontvangst terecht weigert, laat de overeengekomen verplichting tot tijdige Aflevering onverlet. Een nieuwe termijn ontstaat daardoor niet automatisch. Indien vertraging dreigt, dient Inschrijver deze overeenkomstig artikel 25 van Annex V Inkoopvoorwaarden tijdig te melden en maatregelen voor te stellen. Partijen kunnen vervolgens uitdrukkelijk een aangepaste termijn overeenkomen.
185.	Arbit artikel 8.3	Inschrijver acht het redelijk dat bewijslast op de opdrachtgever rust en niet op de leverancier. Daarnaast stelt zij voor de laatste zin te verwijderen. Indien de uitkomst van het geschil er toe leidt dat de intellectuele eigendomsrechten bij leverancier of derden berusten, zal het gebruik door de opdrachtgever plaatsvinden op basis van de voorwaarden van de leverancier of deze derden. Vraag: Bent u bereid deze bepaling aan te passen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
186.	Arbit artikel 8.5	Inschrijver kan slechts vrijwaren voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten betreffende door haar zelf ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Tevens ziet Inschrijver deze vrijwaring graag gekoppeld aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om de vrijwaring uitsluitend te beperken tot door Inschrijver zelf ontwikkelde middelen. Inschrijver dient ook voor door hem geleverde middelen van derden te waarborgen dat Aanbestedende dienst daarvan rechtmatig het Overeengekomen gebruik kan maken. - Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel om de vrijwaring uit te zonderen voor zover Inschrijver aantoont dat de inbreuk uitsluitend voortvloeit uit door Aanbestedende dienst aangeleverde materialen of zonder schriftelijke toestemming van Inschrijver aangebrachte wijzigingen. Dit geldt niet wanneer Inschrijver de inbreuk kende of redelijkerwijs behoorde te kennen en Aanbestedende dienst daarvoor niet tijdig heeft gewaarschuwd. - Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om de vrijwaring in algemene zin onder de aansprakelijkheidslimieten te brengen.
187.	Arbit artikel 12.3	Inschrijver ziet deze bepaling graag gewijzigd in: Wederpartij garandeert voor de duur van 3 maanden na levering of Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
188.	Arbit artikel 15.1	Inschrijver stelt voor de woorden 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Dit zou immers kunnen betekenen dat zolang de hele omgeving niet is geaccepteerd de factuur niet wordt betaald. Opdrachtgever dient de facturen van leverancier te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, waardoor zij een groot deel zou moeten voorfinancieren, Vraag: Bent u bereid om de voorgestelde zinsnede 'of wanneer dat	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Aanbestedende dienst moet kunnen vaststellen dat de gefactureerde Prestatie is geleverd en aan de Overeenkomst voldoet. Acceptatie ziet daarbij op de betreffende Prestatie of het betreffende onderdeel. Dit betekent niet dat iedere factuur moet wachten op Acceptatie van de gehele bestaande ICT-omgeving. Voor de eenmalige kosten geldt het specifieke betaalschema in de

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen?	uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7, P.E. 19, dat overeenkomstig de rangorde voorgaat.
189.	Arbit Artikel 26.2.	In deze bepaling wordt een beperking van de aansprakelijkheid per gebeurtenis vastgelegd. Deze bepaling laat echter het aantal mogelijke gebeurtenissen onbeperkt, waardoor de potentiële aansprakelijkheid alsnog onbeperkt is. Op basis van Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit is een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid disproportioneel. Inschrijver stelt voor om hier een maximum van twee gebeurtenissen per jaar vast te leggen, waardoor de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een bedrag van €2.500.000,- per jaar. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
190.	Arbit Artikel 26.4	Deze bepaling heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer een onbeperkte aansprakelijkheid heeft ten aanzien van de in Artikel 18.2 bedoelde Verwerkersovereenkomst. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is op basis van de Gids Proportionaliteit disproportioneel. Inschrijver stelt voor deze bepaling te laten vervallen, waardoor het regime van Artikel 26 ook van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Zie het antwoord op vraag 16 en 99 in deze nota van inlichtingen.
191.	Arbit artikel 30.5	In een dergelijk geval is het redelijk dat opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afrekent naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
192.	Arbit artikel 30.6	Inschrijver stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Vraag: Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
193.	Arbit artikel 32.3	Dit artikel stelt dat bij een eventuele Exit gegevensdragers vernietigd of geretourneerd dienen te worden. Dit is in het geval van opslag op (bij voorbeeld) een cloud omgeving niet mogelijk omdat hier sprake is van het gebruik van gedeelde gegevensdragers. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'vernietigen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk maken van gegevens voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
194.	Arbit artikel 32.3	De frase '...retourneert of vernietigt Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever....' is niet werkbaar bij een gedeelde omgeving (zoals b.v. een public of private cloud). Vraag: Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Aanbestedende dienst merkt op dat dit geen aanbesteding betreft voor public of private cloud en acht deze bepaling wel relevant voor de context van deze opdracht.
195.	Arbit artikel 32.4	Dit artikel spreekt over 'wissen' en 'verwijderen van kopieën'. Bij veel back-up systemen is wissen of verwijderen niet mogelijk (als bescherming tegen b.v. ransomware) maar worden de toegangssleutels tot de klantspecifieke informatie vernietigd zodat de informatie ontoegankelijk is gemaakt. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'wissen' en 'verwijderen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk kan worden gemaakt voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
196.	Arbit artikel 32.2	Inschrijver acht het redelijk dat in alle gevallen de kosten van de exit door opdrachtgever worden gedragen. Vraag: Wilt u deze bepaling overeenkomstig dit verzoek aanpassen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Artikel 32.2 van Annex V Inkoopvoorwaarden voorziet reeds in vergoeding van exitwerkzaamheden volgens de daarin genoemde tarieven en voorwaarden. Aanbestedende dienst acht het niet redelijk om ook de exitkosten, die door toerekenbaar tekortschieten van Inschrijver worden veroorzaakt steeds voor haar rekening te laten komen.
197.	Arbit artikel 43.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden aanbiedt is zij ten aanzien van de Gebruiksrechten op deze	Aanbestedende dienst gaat gedeeltelijk akkoord met het voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		standaardprogrammatuur gebonden aan de door de fabrikanten gehanteerde licentiemodellen. Een onherroepelijk gebruiksrecht kan zij dan ook enkel aanbieden als dit volgens de licentievorm van de fabrikant mogelijk is. Inschrijver ziet deze bepalingen graag beperkt tot die gevallen waarin leverancier eigenaar is van de programmatuur danwel er sprake is van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur. Indien er sprake is van programmatuur van derden, kan zij hieraan uitsluitend na instemming door deze derden meewerken. Vraag: Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	Voor Standaardprogrammatuur van derden die op abonnementsbasis wordt geleverd, wordt onder het in artikel 43.1 bedoelde onherroepelijke Gebruiksrecht verstaan een gebruiksrecht gedurende de overeengekomen abonnementsduur. Inschrijver waarborgt dat de benodigde rechten voor het Overeengekomen gebruik gedurende die periode beschikbaar blijven.
198.	Uitnodiging tot Inschrijving §1.3 Tijdsplanning, p. 6; P.E. 14, p. 19; Kwaliteitswens 1, p. 23	De tijdsplanning noemt als laatste mijlpaal "Start leveringen (finale datum) 1 januari 2027", terwijl P.E. 14 bepaalt dat Inschrijver vanaf 1 april 2027 volledig gereed is voor uitvoering van de dienstverlening. Wat is de ingangsdatum van de Overeenkomst en op welke datum dient de dienstverlening volledig operationeel te zijn?	Zie het antwoord op vraag 1 in deze nota van inlichtingen.
199.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 11, p. 19	P.E. 11 verwijst naar Annex VIII Programma van Eisen. Annex VIII betreft echter de Ondertekeningspagina, terwijl het Programma van eisen ICT-beheer is opgenomen in Annex XII. Bevestigt u dat in P.E. 11 Annex XII wordt bedoeld?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
200.	Annex XII p. 9 (Duurzaamheid) en p. 10 (Responsetijden en servicewindow); Annex XII p. 7-8 (Functioneel Beheer)	Annex XII p. 9 vraagt beheer van componenten waarvan de financiële afschrijvingstermijn en/of de leveranciersondersteuning is verlopen, en accepteert daarbij expliciet dat oplostijden kunnen afwijken en dat meerwerk nodig kan zijn. Annex XII p. 10 stelt daarentegen onvoorwaardelijke response- en hersteltijden. Bevestigt u dat de normen van p. 10 niet van toepassing zijn op (a) componenten waarvoor geen leveranciersondersteuning meer beschikbaar is, (b) herstel dat afhankelijk is van een derde partij, waaronder SURF en hardwareleveranciers, en (c) meldingen waarvan de oorzaak ligt in het functioneel beheer dat blijkens Annex XII bij Aanbestedende dienst berust, waaronder	Aanbestedende dienst bevestigt dat normen in Annex XII Programma van eisen pagina 10 niet van toepassing zijn op componenten waarvoor geen leveranciersondersteuning meer beschikbaar is. Normen van Annex XII Programma van eisen pagina 10 zijn niet van toepassing op leveranciers buiten het invloedsbereik van Inschrijver. Als het hardware betreft die via Inschrijver is geleverd geldt de norm wel. Als Inschrijver samen met Inschrijver vaststelt dat oorzaak van melding ligt in het functioneel beheer, of anderszins, buiten

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		accountbeheer, autorisaties en licentietoekenning? Bevestigt u tevens dat dit onderscheid in de SLA wordt vastgelegd?	invloed van Inschrijver, dan wordt dit in overleg met Aanbestedende dienst vastgesteld en geldt de respons- en hersteltijd zoals omschreven in Annex XII Programma van eisen, pagina 10 niet.
201.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 1 en P.E. 2, p. 18; Annex III Prijzenblad, tabblad Prijswens 1	P.E. 1 regelt de indexatie van de overeengekomen Opslagen, terwijl Annex III uitsluitend eenmalige kosten en maandprijzen kent en het begrip opslag niet hanteert. Bevestigt u dat de indexeringsregeling van P.E. 1 van toepassing is op de maandelijkse prijzen uit Annex III? Indien dat niet het geval is, dienen Inschrijvers prijsvastheid gedurende de volledige looptijd van maximaal tien jaar in te prijzen; kunt u dat dan expliciet bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt dit en dit moet zijn: <i>De overeengekomen tarieven (Annex III Prijzenblad) mogen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst 1 januari 2028, worden gewijzigd op basis van de DPI-index 2021=100: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED. Indexatie vindt plaats op basis van het laatste bekende kwartaalindexcijfer van 2027 en opvolgende jaren in de kolom 'Jaarmutatie (%)</i> . Indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na bekendmaking van het aangepaste indexcijfer door Inschrijver te worden ingediend bij Aanbestedende dienst.
202.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 19, p. 19; Annex V Inkoopvoorwaarden art. 11.1 en 15.1; Annex IV.a art. 3 lid 2	Bevestigt u dat P.E. 19 op grond van de rangorde in artikel 3 lid 2 van Annex IV.a voorgaat boven artikel 11.1 van Annex V en dat de eenmalige kosten volgens het in P.E. 19 opgenomen betaalschema mogen worden gefactureerd?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
203.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 19, p. 19; Annex V Inkoopvoorwaarden art. 11.1 en 15.1; Annex IV.a art. 3 lid 2	Staat u toe dat de jaarlijkse kosten per termijn vooruit worden gefactureerd in plaats van per maand achteraf?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
204.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 9, p. 19; Annex V Inkoopvoorwaarden art. 32.1 en 32.2	P.E. 9 verplicht kosteloze medewerking aan de overdracht, terwijl artikel 32.2 van Annex V bepaalt dat transitiediensten tegen tarieven worden uitgevoerd. Bevestigt u dat de kosteloze medewerking beperkt is tot bestaande documentatie, configuratiegegevens en CMDB-exporten, en dat overige transitie- en re-transitiwerkzaamheden conform artikel 32.2 worden vergoed?	Zie het antwoord op vraag 45 en 100 in deze nota van inlichtingen.
205.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, p. 18-20; Annex XII	De aanbestedingsstukken bevatten twee documenten die als Programma van Eisen worden aangeduid: hoofdstuk 7 van de Uitnodiging tot Inschrijving (P.E. 1 tot en met P.E. 21) en het	In geval van tegenstrijdigheid prevaleert in dat geval Annex XII Programma van eisen ICT-beheer.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	Programma van eisen ICT-beheer; Annex IV.a art. 3 lid 2	separate Annex XII Programma van eisen ICT-beheer. De rangordebepaling in artikel 3 lid 2 van Annex IV.a plaatst beide binnen dezelfde Bijlage 2. Kunt u toelichten hoe beide documenten zich tot elkaar verhouden, bevestigen dat geen sprake is van dubbeling of tegenstrijdigheid, en aangeven welk document prevaleert indien daartussen een verschil zou bestaan?	
206.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.5 Puntentoekenning en scoreberekening kwaliteit, p. 26-29	In paragraaf 8.5 beschrijft u dat per kwaliteitswens punten worden toegekend van 0,00 tot en met 10,00 op basis van volledigheid en inhoudelijkheid. Voor de volledigheid is een rekenregel opgenomen, maar voor de inhoudelijkheid is geen beoordelingsschaal opgenomen waaruit blijkt welke kwaliteit van uitwerking tot welke puntentoekenning leidt. Voor Inschrijvers is daardoor vooraf niet kenbaar waarop het onderscheid tussen bijvoorbeeld 6,00 en 8,00 punten berust. Bent u bereid een expliciete beoordelingsschaal te publiceren waarin per puntenklasse is omschreven aan welke kenmerken een uitwerking moet voldoen om die score te behalen?	Zie het antwoord op vraag 20 in deze nota van inlichtingen.
207.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.5, p. 28-29 in samenhang met §8.3, p. 23-26	Per kwaliteitswens is een beoordelingskader opgenomen dat de te beoordelen aspecten benoemt, maar niet welk gewicht elk aspect binnen die wens heeft. In paragraaf 8.5 stelt u dat ieder gevraagd aspect een gelijk aandeel heeft in de puntentoekenning, tenzij anders aangegeven via subwegingen. Bevestigt u dat binnen de kwaliteitswensen geen nadere subwegingen per aspect gelden, en dat alle aspecten binnen een wens dus een gelijk aandeel hebben: Kwaliteitswens 1 vier aspecten van elk 25 procent, Kwaliteitswens 2 vijf aspecten van elk 20 procent en Kwaliteitswens 3 vier aspecten van elk 25 procent? Indien wel subwegingen gelden, kunt u die dan alsnog publiceren?	Zie het antwoord op vraag 20 in deze nota van inlichtingen.
208.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.1 Wegingsfactoren, p. 21; §8.2, p. 22; §8.4 en §8.5, p. 28-29	De tabel in paragraaf 8.1 bevat een kolom Maximale punten (10,00 per subgunningscriterium), een kolom Wegingsfactor (Prijs 25, Kwaliteit 75) en een kolom Subwegingsfactor (25, 20,	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		35 en 20), terwijl de score in paragraaf 8.4 en 8.5 uitsluitend wordt berekend als puntentoekenning maal subwegingsfactor. Kunt u bevestigen dat (a) de eindscore uitsluitend wordt bepaald door puntentoekenning maal subwegingsfactor en dat de kolom Wegingsfactor geen aanvullende vermenigvuldiging inhoudt, en (b) de Inschrijver met de laagste prijs 10,00 punten behaalt die vervolgens met subwegingsfactor 25 worden vermenigvuldigd tot een score van 250,00, zodat punten en score in de leidraad twee verschillende grootheden zijn?	
209.	Uitnodiging tot Inschrijving §4.2 Beoordelingsprocedure, Fase 5, p. 14	U stelt dat bij een gelijke eindscore de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen prijs als winnende Inschrijving wordt aangemerkt. Bevestigt u dat bij een gelijke eindscore uitsluitend naar de score op Prijswens 1 wordt gekeken en niet eerst naar een of meer kwaliteitswensen? En welke rangordebepaling geldt indien Inschrijvers ook op Prijswens 1 een gelijke score behalen en daarmee op alle onderdelen gelijk eindigen?	Aanbestedende dienst bevestigt dit. Bij een gelijke eindscore is de score op prijswens 1 doorslaggevend. Er wordt niet eerst vergeleken op één of meer kwaliteitswensen. Als ook de score op prijswens 1 gelijk is, wordt de rangorde tussen de gelijk geëindigde Inschrijvers door loting bepaald. Deze Inschrijvers worden vooraf geïnformeerd over het moment en de wijze van loting en kunnen de loting bijwonen. Van de loting wordt een verslag opgesteld.
210.	Uitnodiging tot Inschrijving §4.1 Beoordelingsteam, p. 13	U geeft aan dat de namen van de leden van het Beoordelingsteam anoniem blijven om externe beïnvloeding te voorkomen; Inschrijver heeft daar begrip voor. Om de uitwerking van de kwaliteitswensen en de voorbereiding op de interactieve fase goed te kunnen afstemmen, verzoekt Inschrijver u zonder namen te noemen inzicht te geven in de samenstelling van het Beoordelingsteam: uit hoeveel personen bestaat het team en welke functies of rollen zijn daarin vertegenwoordigd, bijvoorbeeld afdeling ICT, bedrijfsvoering, inkoop of bestuur?	Het inkoopteam bestaat uit: • Hoofd Facilites & ICT; • IT-beheer en informatiebeveiliging; • ICT – beheerder; • Functioneel beheerder AFAS; • Extern ICT-deskundige; • Externe inkoopadviseur (beoordeelt niet, maar begeleidt de aanbesteding en het beoordelingsproces.
211.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.3 Kwaliteitswens 3, p. 25-26; §1.3 Tijdsplanning, p. 6; §4.1, p. 13	De tijdsplanning vermeldt de interactieve fase op 29 oktober 2026 van 10:00 tot 16:00 uur. Inschrijver gaat ervan uit dat de sessie op locatie bij Aanbestedende dienst plaatsvindt. Kunt u dit bevestigen en daarnaast aangeven: (a) wat de duur is van de individuele sessie per Inschrijver binnen dat tijdvak en welke	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Deze duurt maximaal twee (2) uur; • De inhoudelijke beoordeling wordt verricht door het beoordelingsteam, zie ook het antwoord op vraag 210 in deze nota van inlichtingen,

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		tijdsindeling wordt aangehouden voor respectievelijk de presentatie, de praktijksituaties en de vragen aan de sleutelfiguren; (b) of bij de sessie dezelfde personen aanwezig zijn die de schriftelijke beoordeling hebben uitgevoerd, of daarnaast aanvullende rollen aanwezig zijn zoals een voorzitter, notulist of waarnemer, en of die aanvullende rollen punten toekennen; (c) of een maximumaantal personen geldt dat Inschrijver mag meenemen en of u daarbij specifieke rollen verwacht, zoals het primair aanspreekpunt, de Service Manager en een technisch specialist als bedoeld in Annex XII?	• Inschrijver laat de sessie verzorgen door sleutelfiguren uit het beoogde uitvoeringsteam die de aangeboden dienstverlening, technische aanpak en samenwerking kunnen toelichten. Er geldt geen maximum aantal personen.
212.	Uitnodiging tot Inschrijving §4.2 Beoordelingsprocedure, Fase 5c, p. 14	In Fase 5c stelt u dat, in geval de interactieve fase bestaat uit meerdere kwaliteitswensen en/of onderdelen, op basis van behaalde puntentoekeningen iedere keer tussendoor wordt getoetst of Inschrijvers nog voor gunning in aanmerking komen. Deze formulering suggereert dat de inhoud en opzet van de interactieve fase nog niet definitief vaststaan. Bevestigt u dat de interactieve fase uitsluitend bestaat uit Kwaliteitswens 3 en uit een sessie per Inschrijver? Indien de fase uit meerdere onderdelen of opvolgende sessies kan bestaan, kunt u dan voor inschrijving toelichten welke onderdelen dat zijn, hoe die worden gewogen en op welk moment de tussentijdse toetsing plaatsvindt?	De interactieve fase in deze aanbesteding bestaat uitsluitend uit kwaliteitswens 3.
213.	Uitnodiging tot Inschrijving §9 Checklist aan te leveren informatie/inhoud Inschrijving, p. 31	In de checklist op p. 31 is bij Beantwoording Kwaliteitswens 3 vermeld: Niet van toepassing (interactieve fase). In de inschrijfmodule van TenderNed dient Inschrijver het onderdeel Kwaliteitswens 3 echter wel te beantwoorden om de Inschrijving te kunnen indienen. Bevestigt u dat Inschrijver voor Kwaliteitswens 3 geen document hoeft in te dienen en dit onderdeel in TenderNed enkel dient te markeren als beantwoord, zonder gevolgen voor de geldigheid van de Inschrijving? Kunt u aangeven welke handeling u in TenderNed precies verwacht?	Aanbestedende dienst bevestigt dat bij de Inschrijving geen inhoudelijke uitwerking van kwaliteitswens 3 hoeft te worden ingediend. Indien TenderNed op enigerlei wijze verplicht tot invullen of het uploaden van het document kan hier worden ingevuld niet van toepassing of een blanco document te worden geupload.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
214.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.3 Kwaliteitswens 1, p. 23 en Kwaliteitswens 2, p. 25	Voor Kwaliteitswens 1 geldt een maximum van vier enkelzijdige A4 voor vier aspecten, waaronder een volledige overgangsaanpak met planning, fasering, besluitvormingsmomenten, activiteiten, afhankelijkheden en benodigde inzet van drie partijen, de operationele inrichting op acht genoemde onderwerpen, en maximaal vijf risico's met beheersmaatregelen waarvan de werking onderbouwd moet worden met meetbare prestatie-informatie. Voor Kwaliteitswens 2 geldt een maximum van zes enkelzijdige A4 voor vijf aspecten, waarbij het beoordelingskader tevens vraagt om geanonimiseerde screenshots van servicemanagementtooling, het zelfbedieningsportaal en voorbeeldrapportages die binnen dat maximum meetellen. Inschrijver acht de beschikbare ruimte niet toereikend om alle gevraagde aspecten met de door u gevraagde concreetheid uit te werken, wat de vergelijkbaarheid en de kwaliteit van de beoordeling niet ten goede komt. Bent u bereid het maximum te verruimen naar zes enkelzijdige A4 voor Kwaliteitswens 1 en acht enkelzijdige A4 voor Kwaliteitswens 2?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
215.	Uitnodiging tot Inschrijving §8.3 Kwaliteitswens 2, p. 25	Indien u het maximum van zes enkelzijdige A4 voor Kwaliteitswens 2 handhaaft: bent u bereid te bevestigen dat de door u gevraagde geanonimiseerde screenshots van servicemanagementtooling, zelfbedieningsportaal en voorbeeldrapportages als afzonderlijke bijlage mogen worden aangeleverd en niet meetellen voor het maximumaantal A4, analoog aan de reeds opgenomen uitzondering voor kaft, voorblad en inhoudsopgave? Zonder die uitzondering gaat het beeldmateriaal dat u ter onderbouwing vraagt ten koste van de inhoudelijke beantwoording.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
216.	Annex III Prijzenblad, tabblad Prijswens 1 en tabblad Handleiding punt 4; Uitnodiging tot Inschrijving §8.2, p. 22;	Het Prijzenblad kent onder Maandelijkse kosten ICT-beheer drie voorgedefinieerde regels en vijf vrij in te vullen regels, en onder Eenmalige kosten uitsluitend vier vrij in te vullen regels, zonder voorgeschreven kostenstructuur, zonder definitie van welke	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met voorstel. Het is voor de Aanbestedende dienst niet mogelijk voor alle Inschrijvers een methodiek op te stellen die exact aansluit bij

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	Kwaliteitswens 1 aspect 4, p. 23; P.E. 7, p. 18	componenten onder welke regel vallen en zonder eenheid. Daardoor kunnen Inschrijvers dezelfde scope op wezenlijk verschillende wijzen opbouwen. Tegelijk vraagt Kwaliteitswens 1 aspect 4 dat minderwerk transparant en controleerbaar wordt verrekend, en voorziet P.E. 7 in het uitschakelen of overdragen van het tweede- en derdelijns beheer van Samsung Knox en Apple Business Manager, terwijl de populatie uiteenlopende werkplekprofielen kent: Windows-werkplekken via Intune, macOS-werkplekken, gepubliceerde werkplekken via de RDS-omgeving, mobiele werkplekken en videoconferencingsystemen. Bent u bereid een nader uitgewerkt Prijzenblad te publiceren met een voorgeschreven kostenstructuur en meer regels, waarin tevens de kosten voor de servicemanagementtooling met CMDB en het selfserviceportaal een eigen plaats krijgen, en dit bij de Nota van Inlichtingen met alle Inschrijvers te delen? Indien u het Prijzenblad ongewijzigd laat: staat u toe dat Inschrijvers de optionele regels gebruiken om de maandprijs op te bouwen in eenheidsprijzen per werkplekprofiel en per infrastructuurcomponent, en op welke wijze wordt bij afschaling verrekend indien Inschrijvers geen eenheidsprijzen opnemen?	gebruikte tariefstructuren. Voor de Aanbestedende dienst is met name van belang dat de kosten voor de gevraagde scope van de aanbesteding duidelijk zijn middels een totaalprijs. Annex III Prijzenblad blijft uitgangspunt voor de prijsvergelijking. Inschrijver neemt daarin alle kosten voor de bij aanvang gevraagde dienstverlening op. De kosten van de servicemanagementtooling en het zelfbedieningsportaal mogen in de betreffende beheerprijs worden verwerkt of indien gewenst herkenbaar op een optionele regel worden opgenomen. De optionele regels mogen worden voorzien van een eigen omschrijving. In de maandprijscellen wordt steeds de totale maandprijs van het betreffende onderdeel ingevuld, niet uitsluitend een eenheidsprijs die nog met een aantal moet worden vermenigvuldigd. Eenheidsprijzen en de wijze waarop deze bij afschaling worden toegepast kunnen worden toegelicht in de verrekeningsmethodiek bij kwaliteitswens 1. Inschrijver krijgt hierbij de ruimte om naar eigen inzicht en op basis van eigen tariefstructuur een voorstel te formuleren.
217.	Uitnodiging tot Inschrijving §1.2, p. 5; Annex III Prijzenblad, tabblad Prijswens 1, cellen D21 en D23	Het plafondbedrag bedraagt EUR 95.000 exclusief btw per jaar. Geldt dit plafond uitsluitend voor het subtotaal van de jaarlijkse kosten (cel D21) of tevens voor de totaalprijs (cel D23) inclusief eenmalige kosten? Indien ook de eenmalige kosten onder het plafond vallen, welk maximum geldt daarvoor?	Ja, zie ook het antwoord op vraag 26 in deze nota van inlichtingen.
218.	Annex III Prijzenblad, tabblad Prijswens 1; Uitnodiging tot Inschrijving §2.4 Inschrijvingseisen, p. 8	Paragraaf 2.4 vereist prijzen exclusief btw, terwijl Annex III niet vermeldt of de opgenomen bedragen inclusief of exclusief btw zijn. Bevestigt u dat alle bedragen in Annex III, inclusief de totaalprijs, exclusief btw zijn en dat ook het plafondbedrag van EUR 95.000 exclusief btw wordt getoetst?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
219.	Annex III Prijzenblad, tabblad Prijswens 1; Annex V	Het Prijzenblad bevat geen uur- of meerwerktarieven, terwijl artikel 32.2 van Annex V uitgaat van de in de Overeenkomst	Annex III Prijzenblad bevat geen afzonderlijk overzicht van uurtarieven voor meerwerk. De optionele maandprijsregels zijn

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	Inkoopvoorwaarden art. 32.2; Uitnodiging tot Inschrijving §1.2.1, p. 5; Kwaliteitswens 2 aspect 5, p. 25	bepaalde tarieven, de herzieningsclausule in paragraaf 1.2.1 meerwerk toestaat tot 50 procent van de opdrachtwaarde, en Kwaliteitswens 2 aspect 5 vraagt hoe eventueel benodigd meerwerk inzichtelijk wordt gemaakt. Waar dienen Inschrijvers hun uurtarieven per rol vast te leggen? Bent u bereid Annex III uit te breiden met een tarievenoverzicht, of bevestigt u dat de optionele regels daarvoor gebruikt mogen worden?	niet bedoeld om daarin losse uurtarieven op te nemen; deze worden immers als maandkosten meegenomen in de berekening van de totaalprijs. Voor aanvullende werkzaamheden worden omvang, tarieven en voorwaarden vooraf schriftelijk overeengekomen. Artikel 14.4 van Annex V Inkoopvoorwaarden bepaalt dat meerwerk pas na instemming van Aanbestedende dienst voor vergoeding in aanmerking komt. Voor exitwerkzaamheden geldt artikel 32.2: bij ontbreken van overeengekomen tarieven gelden de in het algemeen door Inschrijver gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. Uurtarieven voor meerwerk worden in deze aanbesteding niet afzonderlijk beoordeeld. Zie ook het antwoord op vraag 118 in deze nota van inlichtingen.
220.	Annex III Prijzenblad, tabblad Handleiding bepalingen 2, 4 en 6; tabblad Prijswens 1, regels B5-B8 en B16-B20	Bepaling 2 stelt dat het niet invullen van prijswensen of onderdelen daarvan tot ongeldigheid leidt, terwijl de regels B5 tot en met B8 en B16 tot en met B20 zijn aangeduid als OPTIONEEL DOOR INSCHRIJVER IN TE VULLEN, en bepaling 4 stelt dat wijziging van het Prijzenblad tot ongeldigverklaring leidt. Bevestigt u dat (a) het leeg laten of op nul zetten van deze optionele regels niet tot ongeldigheid leidt, (b) het overschrijven van de tekst OPTIONEEL DOOR INSCHRIJVER IN TE VULLEN met een eigen omschrijving wordt aangemerkt als het invullen en niet als het wijzigen van het Prijzenblad, en (c) de regels Service level management, Technisch beheer en Ondersteuning security management zijn aan te merken als subonderdelen waarop conform bepaling 6 een nulprijs is toegestaan?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Met het niet invullen van prijswens doelt Aanbestedende dienst op een niet ingediend of niet ingevulde Annex III Prijzenblad.
221.	Uitnodiging tot Inschrijving §3.1.1 Hardware en diensten, p. 11; Annex XII hoofdstuk Partners/leveranciers, p. 5; Annex XII hoofdstuk Applicatieuitrol, p. 9	In paragraaf 3.1.1 verwijst u voor een indicatief beeld van het ICT-landschap naar Annex X. In Annex XII vermeldt u onder Partners/leveranciers dat Aanbestedende dienst van afzonderlijke partijen onder meer laptops, mobiele telefoons, servers, switches, firewall, lockers, printers, betaalsysteem, camerasysteem, IP-telefonie, inbraaksysteem,	Lockers, printers, betaalsysteem, camerasysteem, IP-telefonie, inbraaksysteem, gebouwbeheersysteem en AV-systemen vallen wat betreft genoemde onderdelen buiten de scope en hebben slechts ten dele (zoals connectiviteit en security) invloed op de dienstverlening.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		gebouwbeheersysteem en AV-systemen afneemt, en dat Aanbestedende dienst verantwoordelijk is voor de benodigde licenties. Nergens is beschreven hoe de levering, vervanging en het contractbeheer van deze componenten thans is georganiseerd. Kunt u (a) toelichten hoe dit nu is geregeld en of daarvoor lopende overeenkomsten met derden bestaan, en (b) bevestigen dat de levering en vervanging van hardware, licenties en de genoemde overige diensten geen onderdeel uitmaken van de scope van deze opdracht en dat de opdracht uitsluitend ziet op het beheer daarvan?	Voor overige onderdelen is afname buiten scope, beheer valt erbinnen, zoals in Annex XII Programma van eisen omschreven.
222.	Annex XII hoofdstuk Lifecycle-/Vulnerability-/Patchmanagement, p. 9 en hoofdstuk Toepassingsgebieden, p. 13-14; Uitnodiging tot Inschrijving §1.2.1, p. 5	Annex XII merkt PKI en certificaatbeheer, patch- en vulnerability management en een disaster-recoveryplan met test aan alsnog niet aanwezig en tegelijk als in scope, en bepaalt dat het IT-landschap na de baselinescan op een gewenst lifecycle- en patchniveau wordt gebracht. In paragraaf 1.2.1 noemt u onder 5 en 6 Toepassing PKI-certificaten en Toepassing en inzet disaster recovery-omgeving als wijzigingen in behoefte die via de herzieningsclausule kunnen worden doorgevoerd. Bevestigt u dat het ontwerpen en inrichten van deze voorzieningen, alsmede het wegwerken van achterstallig onderhoud na de baselinescan, via de herzieningsclausule als afzonderlijke opdracht wordt belegd en niet binnen de jaarlijkse kosten valt, zodat in Annex III uitsluitend het beheer na oplevering hoeft te worden opgenomen? Indien dat niet het geval is: welke uitgangspunten hanteert u ten aanzien van aantal en type certificaten, RTO, RPO en uitwijkvoorziening, en welke omvang van achterstand moeten Inschrijvers veronderstellen, uitgedrukt in het aantal componenten buiten leveranciersondersteuning en het aantal openstaande kritieke kwetsbaarheden?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
223.	Annex XII hoofdstuk Change Management, p. 9 en hoofdstuk Applicatieuitrol, p. 9; Uitnodiging	Welk jaarlijks volume aan technische wijzigingen dienen Inschrijvers in de vaste maandprijs op te nemen, en welke afbakening geldt tussen wijzigingen binnen de vaste prijs en	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	tot Inschrijving §2.4 Inschrijvingseisen, p. 8 en P.E. 3, p. 18	wijzigingen die als aanvullende opdracht worden behandeld? Om hoeveel applicaties gaat het bij de packaging en uitrol via Intune, en met welke frequentie van herpackaging per jaar moeten Inschrijvers rekening houden? Gelet op P.E. 3 en op de bepaling in paragraaf 2.4 dat niet genoemde kosten niet alsnog in rekening kunnen worden gebracht, verzoeken wij u deze afbakening en volumes voor inschrijving vast te leggen.	- Deze informatie is nog onvolledig, met de incidentenlijst is getracht een zo getrouw mogelijk overall beeld hiervan te geven; - Er kan sprake zijn van Minor en Major wijzigingen. Onder Minor wijzigingen vallen in ieder geval configuratiewijzigingen en kleine aanpassingen aan (deel)componenten. Major wijzigingen betreft onder andere vervanging van volledige componenten; - Zoals in het Programma van Eisen aangegeven is het aantal packages beperkt. Concreet gaat het op dit moment om zeven (7) applicaties. Mogelijk komen hier in de nabije toekomst nog twee tot drie (2-3) applicaties bij.
224.	Annex X ICT-landschap; Annex XII hoofdstuk Toepassingsgebieden, p. 13-14 en hoofdstuk Duurzaamheid, p. 9	Annex X bevat een inventaris van servers, opslag, virtualisatie- en remote desktopvoorzieningen zonder vermelding van de fysieke opstellingslocatie. Kunt u aangeven: (a) waar deze apparatuur is opgesteld, in een eigen serverruimte op de vestiging in Utrecht, in een datacenter van de huidige ICT-beheerpartner of bij een derde partij, en indien sprake is van externe huisvesting welke overeenkomst daaraan ten grondslag ligt, wat de looptijd daarvan is en of die overeenkomst onderdeel is van de over te dragen dienstverlening; en (b) of de omgevingsvoorzieningen van de serverruimte, waaronder koeling, netvoeding en fysieke toegangsbeveiliging, tot de verantwoordelijkheid van Aanbestedende dienst blijven behoren, gelet op het feit dat de UPS-voorzieningen blijkens Annex XII buiten scope zijn gesteld terwijl de response- en hersteltijden wel gelden voor de daarop aangesloten systemen?	In eigen serverruimte op vestiging in Utrecht. Omgevingsvoorzieningen van de serverruimte, waaronder koeling, netvoeding en fysieke toegangsbeveiliging vallen onder de verantwoordelijkheid van de AD. Indien UPS oorzaak is van verstoring op de daar op aangesloten systemen, valt dit buiten de invloed van opdrachtnemer en wordt deze niet verantwoordelijk gehouden voor overschrijding van hersteltijden zoals omschreven in Annex XII Programma van eisen.
225.	Annex XII hoofdstuk Toepassingsgebieden, p. 13-14 en hoofdstuk Tooling en portaal, p. 12; Uitnodiging tot Inschrijving §1.2, p. 5 en §1.2.1, p. 5	Annex XII neemt Cloudrepository Azure op als in scope, zonder nadere specificatie. Kunt u aangeven (a) via welke overeenkomst en welke partij de Azure-subscription thans wordt afgenomen, rechtstreeks, via SURF, via een Cloud Solution Provider of via de huidige ICT-beheerpartner, en op wiens naam de subscription staat;	De toepassingsgebieden in Annex XII Programma van eisen zijn (zo volledig mogelijk) opgenomen om aan te geven over welke expertises de Inschrijver dient te beschikken, omdat deze beheertaken kunnen raken. Deze toepassingsgebieden zijn niet bedoeld als scopeafbakening voor de beheerverantwoordelijkheid. Daarom is een antwoord op de vragen niet van toepassing.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		(b) welke jaarlijkse Azure-consumptie u thans heeft en of naast de back-uprepository andere Azure-diensten worden afgenomen; (c) of van Inschrijver wordt verwacht dat hij optreedt als Cloud Solution Provider en de consumptie doorbelast, dan wel dat de contractuele relatie voor cloudafname bij Aanbestedende dienst of bij SURF blijft; (d) indien consumptie via Inschrijver wordt doorbelast, of die doorbelasting binnen of buiten het plafondbedrag van EUR 95.000 exclusief btw per jaar valt; en (e) op welke wijze Inschrijver toegang krijgt tot de verbruiks- en factuurgegevens die nodig zijn voor de in Annex XII p. 12 gevraagde rapportage van kosten en facturatie, indien hij geen contractspartij is voor de cloudafname?	
226.	Annex XII hoofdstuk Tooling en portaal, p. 12	Gelden er eisen aan de vestigingsplaats of het verwerkingsgebied van gegevens in de servicemanagementtooling en het selfserviceportaal, bijvoorbeeld verwerking uitsluitend binnen de EER of binnen Nederland, gelet op digitale soevereiniteit en het SURFAudit-normenkader?	Verwerkingsgebied bij voorkeur in volgorde: 1) Nederland 2) EER
227.	Annex XI Incidentenlijst; Uitnodiging tot Inschrijving §3.1.3, p. 11-12	Annex XI bevat 311 registraties over 2023 tot en met 2025, zonder prioriteit, categorie, oplostijd of doorlooptijd, en u merkt de lijst zelf aan als best effort, niet uitputtend en vooral indicatief. Kunt u per jaar het aantal meldingen per prioriteitsklasse 1 tot en met 4 en per categorie verstrekken, en daarbij aangeven welk deel door de eerste lijn van Aanbestedende dienst is afgehandeld en welk deel bij de huidige ICT-beheerpartner was belegd? Zonder die uitsplitsing kunnen Inschrijvers de benodigde capaciteit niet vergelijkbaar ramen.	Nee, Inschrijvers dienen een inschatting te maken op basis van de geschetste bedrijfsvoeringscontext en de beheeractiviteiten die onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver vallen. Uiteraard mogen Inschrijvers dit voor zichzelf relateren aan de beheerlast voor andere opdrachtgevers, op een manier die past bij (de organisatie van de) bedrijfsvoering van Inschrijver.
228.	Annex XII hoofdstuk Gebruikerscategorieën, p. 4 en hoofdstuk Toepassingsgebieden, p. 13-14	Annex XII noemt 86 wetenschappelijk personeel en 54 ondersteunend en beheerspersoneel, terwijl onder werkplekken 175 HP ProBooks, 12 MacBooks en 4 mini-pc's zijn opgenomen: 191 beheerde devices tegenover 140	Zie het antwoord op vraag 75 in deze nota van inlichtingen voor wat betreft de aantallen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		medewerkers en circa 180 Microsoft 365 Faculty-licenties. Kunt u de populatie uitsplitsen naar werkplekprofiel: hoeveel medewerkers beschikken over meer dan een beheerde werkplek, hoeveel gebruikers werken via de RDS-omgeving en beschikken daarnaast over een beheerde werkplek, en hoeveel van de 26 smartphones zijn gekoppeld aan een medewerker met een laptop? Welk aantal geldt als grondslag voor de dienstverlening: de circa 180 Faculty-licenties, de 140 medewerkers of de 191 beheerde devices? En vallen de 1.600 SUB-licenties en de accounts van circa 650 studenten onder het tweede- en derdelijns beheer van de tenant en het identiteitenbeheer?	Zie het antwoord op vraag 111 in deze nota van inlichtingen voor wat betreft de licentieverdeling onder de medewerkers en gasten.
229.	Annex XII hoofdstuk Registratie, p. 6; hoofdstuk 1e en 2e lijnsbeheer, p. 8; hoofdstuk Tooling en portaal, p. 12; Kwaliteitswens 1, p. 23	Annex XII bepaalt dat Inschrijver en Aanbestedende dienst gedeeld gebruik maken van de servicemanagementomgeving, terwijl de registratie van gebruikersmeldingen primair bij Aanbestedende dienst ligt en Aanbestedende dienst de prioriteitsclassificatie bepaalt. De medewerkers van de Afdeling ICT gaan daarmee over van de huidige ITSM-tooling, in gebruik sinds april 2023, naar de tooling van Inschrijver. Kunt u aangeven (a) hoeveel medewerkers van Aanbestedende dienst als behandelaar in de omgeving zullen werken, in welke rollen, en hoeveel configuration items u in de CMDB verwacht; en (b) of deze omschakeling onderdeel uitmaakt van de overgangsperiode als bedoeld in Kwaliteitswens 1, en of u aanvaardt dat de response- en hersteltijden uit Annex XII p. 10 pas gelden nadat de gezamenlijke registratie- en classificatiewerkwijze is ingeregeld en geaccepteerd?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: (a) 4 leden van team ICT van de AD (beheerder) (b) ja
230.	Annex XII hoofdstuk Tooling en portaal, Selfserviceportaal, p. 12	Kunt u per gevraagde rapportagefunctie aangeven welke informatie u minimaal verwacht en met welke frequentie, in het bijzonder voor de rapportage van compliance-status, van middelengebruik en -beslag en van kosten en facturatie? En hebben de gevraagde real-time status- en loggegevens	Zie Annex XII Programma van eisen ICT-beheer, pagina 11 (Overlegstructuur). Precieze opmaak in onderling overleg vast te stellen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		betrekking op de servicemanagementregistratie of op de technische monitoring van de systemen?	
231.	Uitnodiging tot Inschrijving P.E. 14, P.E. 16 en P.E. 17, p. 19; Annex XII hoofdstuk Responsetijden en servicewindow, p. 10; Kwaliteitswens 1, p. 23	De dienstverlening vangt aan na overname van een bestaande omgeving waarvan documentatie, historie en operationele kennis bij de huidige leverancier berusten, terwijl P.E. 17 een resultaatsverplichting oplegt dat de overdracht niet leidt tot ongeplande onderbreking. Bevestigt u dat de response- en hersteltijden uit Annex XII p. 10 voor het eerst worden gemeten over een periode die aanvangt na een stabilisatieperiode van drie maanden na de ingangsdatum, zodat overdrachtseffecten en nog niet overgedragen kennis de meting niet vertekenen? Bent u bereid het einde van die stabilisatieperiode te markeren met een gezamenlijke acceptatie op basis van de in P.E. 16 bedoelde acceptatiecriteria, zodat voor beide partijen vaststaat vanaf welk moment de volledige serviceniveaus gelden?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
232.	Annex XII hoofdstuk Responsetijden en servicewindow, p. 10; Annex IV.a art. 1 (definitie Werkdagen)	Annex XII bepaalt dat de genoemde responstijden en hersteltijden gelden tijdens Werkdagen, en Annex IV.a definieert Werkdagen als maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen. Lopen de response- en hersteltijden uitsluitend door tijdens dat venster, zodat de resterende tijd bij een melding buiten dat venster op de eerstvolgende werkdag verder loopt? Kunt u dit bevestigen aan de hand van een rekenvoorbeeld voor een prioriteit 1-melding die om 16:00 uur wordt ontvangen?	Aanbestedende dienst bevestigt dit. De response- en hersteltijden lopen uitsluitend tijdens Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van wettelijke feestdagen. Tijd buiten dat venster telt niet mee. Bij een prioriteit 1-melding die op een maandag om 16.00 uur wordt ontvangen, geldt een maximale responstijd tot 16.15 uur. Voor herstel of een workaround geldt maximaal vier uur binnen het servicewindow. Daarvan verstrijkt op maandag één uur. De resterende drie uur verstrijken op dinsdag tussen 08.00 en 11.00 uur.
233.	Annex XII hoofdstuk Toekomstige ontwikkelingen, p. 4; hoofdstuk Lifecycle-/Vulnerability-/Patchmanagement, p. 9; hoofdstuk Security Management, p. 9-10; Annex IV.b Bijlage B	Annex XII vermeldt dat het hoger onderwijs onder de Cyberbeveiligingswet komt te vallen met een voorlopige zorgplichtdatum van 2029, dat Aanbestedende dienst sinds 2025 werkt onder het SURFAudit-normenkader waarbij de sector een groei naar volwassenheidsniveau 3 heeft uitgesproken, en dat ketenpartners aan strengere voorwaarden zullen moeten voldoen. In de aanbestedingsstukken is echter	Inschrijver is hier niet verantwoordelijk voor en derhalve zijn deze vragen niet relevant voor/van toepassing op deze aanbesteding. De rol van Inschrijver beperkt zich tot beheerondersteuning, proactieve advisering komt voort uit de beheerpraktijk en de ervaringen die daarbinnen worden opgedaan.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		geen te bereiken beveiligingsniveau vastgelegd waaraan de dienstverlening wordt getoetst, terwijl Annex XII p. 9 spreekt van een gewenst lifecycle- en patchniveau zonder dat niveau te definiëren. Wij vragen u: (a) welk beveiligingsniveau beoogt u gedurende de looptijd te bereiken en te handhaven, uitgedrukt in een gangbaar normkader zoals het volwassenheidsniveau binnen SURFAudit, en welk niveau geldt als uitgangssituatie bij aanvang en welk niveau als einddoel binnen de contractperiode; (b) indien bij inschrijving nog geen niveau is vastgesteld, bevestigt u dan dat de in Annex XII p. 9 voorgeschreven baselinescan tevens dient als nulmeting waarin het huidige niveau wordt vastgesteld en een groeipad wordt voorgesteld, en dat het te bereiken niveau vervolgens gezamenlijk wordt vastgelegd in de SLA en het DAP en jaarlijks wordt herijkt in het strategisch overleg; en (c) bevestigt u dat maatregelen die uitgaan boven het overeengekomen niveau, waaronder implementatieprojecten, aanvullende tooling en de daarvoor benodigde licenties, worden aangemerkt als een wijziging in behoefte in de zin van paragraaf 1.2.1 en separaat worden opgedragen en vergoed? Ter completering merken wij op dat Annex XII p. 5 spreekt van belangrijke identiteit; wij nemen aan dat belangrijke entiteit is bedoeld.	
234.	Annex XII hoofdstuk Security Management, p. 9-10; hoofdstuk Incident Management / Problem Management, p. 8-9	Annex XII verlangt dat Inschrijver faciliteert dat loggegevens in onbewerkte en ongefilterde vorm beschikbaar worden gesteld aan het SIEM-platform dat Aanbestedende dienst van SURF afneemt. Welke bronnen dienen te worden ontsloten, welke koppelvlakken en connectoren schrijft SURF voor, welk logvolume geldt als uitgangspunt, en voor wiens rekening komen eventuele licentie-, connector- of transportkosten? Bestaat er thans een koppeling met SURFsoc die bij aanvang wordt overgenomen? Kunt u tevens aangeven welk jaarlijks	Zie het antwoord op vraag 89 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		aantal alarmeringen vanuit de Cyber Threat Intelligence-dienstverlening Inschrijvers moeten veronderstellen en welke opvolgtijden gelden voor de intake en afhandeling daarvan?	
235.	Annex XII hoofdstuk Toepassingsgebieden, p. 13-14; hoofdstuk Security Management, p. 9-10; hoofdstuk Logging, p. 7	Annex XII specificeert de Microsoft 365-omgeving als 1 tenant, 180 Faculty-licenties en 1.600 SUB-licenties, zonder vermelding van het licentieniveau, terwijl het gevraagde beheer capaciteiten veronderstelt die licentiegebonden zijn, waaronder het in onbewerkte en ongefilterde vorm beschikbaar stellen van loggegevens aan het SIEM-platform van SURF, het vastleggen van account- en configuratiewijzigingen en beheertoegang, en vulnerability- en patchmanagement. Kunt u aangeven (a) welk licentieniveau de Faculty-licenties betreffen, bijvoorbeeld Microsoft 365 A1, A3 of A5, en welk niveau geldt voor de 1.600 SUB-licenties; (b) welke aanvullende beveiligings- en compliancelicenties of add-ons reeds zijn geactiveerd, waaronder Microsoft Entra ID P1 of P2, Microsoft Defender for Endpoint, Microsoft Defender for Identity, Microsoft Defender for Cloud Apps en Microsoft Purview Audit; (c) welke bewaartermijn thans is ingesteld voor het unified audit log en voor de Entra ID-aanmeldlogboeken; en (d) indien het huidige licentieniveau niet toereikend is om logging in onbewerkte en ongefilterde vorm aan het SIEM-platform van SURF beschikbaar te stellen, of de kosten van de daarvoor benodigde aanvullende licenties voor rekening van Aanbestedende dienst komen, overeenkomstig het uitgangspunt bij applicatie-uitrol dat Aanbestedende dienst verantwoordelijk is voor benodigde licenties?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: a) Zie antwoord op vraag 110 b) Zie onder andere het antwoord op vraag 225 en 233 in deze nota van inlichtingen. Ad d) als het om voorzieningen gaat die eigendom zijn van/ in beheer zijn van Inschrijver, dan is Inschrijver hiervoor verantwoordelijk.
236.	Annex XII hoofdstuk Toepassingsgebieden, Opslag en back-upvoorzieningen, p. 13-14	De HP StorageWorks LTO7-tapeloader valt blijkens Annex XII binnen scope. Wie is verantwoordelijk voor het fysiek wisselen, vervoeren en extern bewaren van tapes, en wordt van Inschrijver verwacht dat hij hiervoor op locatie aanwezig is? Overweegt u de tape-back-up gedurende de looptijd uit te faseren?	Nee. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk en er zijn geen plannen voor uitfasering.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
237.	Annex IV.b verwerkersovereenkomst art. 10.1 en 10.2; Annex V Inkoopvoorwaarden art. 26.4 sub d	Artikel 26.4 sub d van Annex V en artikel 10.1 van Annex IV.b leiden tot een in beginsel onbegrensde aansprakelijkheid voor privacy-schendingen, terwijl artikel 10.2 slechts een verzekerde dekking van EUR 1.000.000 per gebeurtenis en EUR 2.000.000 per jaar voorschrijft. Bent u bereid de aansprakelijkheid uit artikel 10.1 te beperken tot deze verzekerde bedragen?	Zie het antwoord op vraag 16 en 99 in deze nota van inlichtingen.
238.	Annex V Inkoopvoorwaarden art. 26.3 in samenhang met art. 1.34	Artikel 26.3 beperkt de aansprakelijkheid voor schade anders dan persoons- en zaakschade tot ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, terwijl artikel 1.34 de Vergoeding definieert als de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs. Hoe wordt deze beperking in het kader van deze opdracht uitgelegd? Indien u daarmee de totale contractwaarde over de volledige looptijd bedoelt: bent u bereid de beperking te stellen op vier maal de jaarlijkse vergoeding, gelet op de verhouding tussen de opdrachtwaarde en het te verzekeren risico?	Zie het antwoord op vraag 189 in deze nota van inlichtingen.
239.	Annex V Inkoopvoorwaarden art. 17.5 in samenhang met art. 14.3	Artikel 17.5 bepaalt een boete van EUR 50.000 per overtreding van de geheimhoudingsverplichting zonder maximum, terwijl artikel 14.3 aanvullende schadevergoeding mogelijk maakt. Bent u bereid hiervoor een jaarlijks maximumbedrag vast te leggen dat in verhouding staat tot de opdrachtwaarde?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel en past deze boete aan naar € 5.000,00 per overtreding. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
240.	Uitnodiging tot Inschrijving P.E. 18, p. 19 en P.E. 3, p. 18; Annex IV.a art. 3 lid 1 en lid 2	P.E. 18 bepaalt dat de SLA en het Dossier Afspraken en Procedures pas voor aanvang van de Overeenkomst worden opgesteld, terwijl P.E. 3 Inschrijver door inschrijving onvoorwaardelijk akkoord laat gaan met alle eisen en voorwaarden, en de rangorde in artikel 3 lid 2 van Annex IV.a de SLA en het DAP onderaan plaatst. Inschrijver committeert zich daarmee aan een servicelevelregime dat op het moment van inschrijven nog niet bestaat. Bevestigt u (a) dat aan de dienstverlening geen boete- of kortingsregeling wordt verbonden anders dan in overleg met Opdrachtnemer bij het	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: De service level agreement en het dossier afspraken en procedures werken de gepubliceerde eisen en afspraken nader uit. Zij bieden geen grond om na gunning eenzijdig nieuwe boete- of kortingsregelingen op te leggen. De reeds gepubliceerde contractuele regelingen blijven wel gelden. Voor overschrijding van servicelevels bevatten de stukken geen afzonderlijke boete- of malusbedragen. Zie het antwoord op vraag 120 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		opstellen van de SLA, en (b) dat nadere afspraken in de SLA en het DAP over responsetijden, servicewindow, uitzonderingen en de afbakening van meerwerk op die specifieke onderwerpen voorrang hebben boven Annex XII? Indien dat laatste niet het geval is, verzoeken wij u de in deze Nota van Inlichtingen bevestigde afbakeningen als bindend aan te merken, gelet op de plaats van de Nota van Inlichtingen in de rangorde.	B. Aanbestedende dienst bevestigt niet dat latere afspraken in de service level agreement of het dossier afspraken en procedures zonder meer voorrang krijgen boven Annex XII Programma van eisen ICT-beheer. De rangorde van artikel 3 van Annex IV.a (Concept)overeenkomst blijft gelden.
241.	Annex V Inkoopvoorwaarden art. 30.6 en 30.8; Uitnodiging tot Inschrijving P.E. 7, p. 18	Bevestigt u dat bij opzegging op grond van artikel 30.6, of bij afschaling op grond van P.E. 7, de nog niet terugverdiende eenmalige inrichtingskosten en de reeds aangegane, niet-beperkbare verplichtingen, waaronder licenties voor de servicemanagementtooling en het selfserviceportaal, worden vergoed op grond van artikel 30.8 sub b?	Aanbestedende dienst bevestigt dit niet. Eenmalige inrichtingskosten zijn eenmalige kosten die volgens het betaalschema in rekening mogen worden gebracht en voor ingebruikname wordt voldaan. Bij opzegging op grond van artikel 30.6 van Annex V Inkoopvoorwaarden wordt afgerekend overeenkomstig artikel 30.7 tot en met 30.9 afhankelijk van de aard van de betreffende prestaties. Artikel 30.8, onder b, ziet op reeds voor de uitvoering aangegane verplichtingen voor zover deze niet kunnen worden beperkt. Afschaling op grond van P.E. 7 moet worden onderscheiden van opzegging op grond van artikel 30.6. Voor afschaling gelden P.E. 7 en de in de Inschrijving beschreven verrekeningsmethodiek.
242.	Annex V Inkoopvoorwaarden art. 8.1 tot en met 8.3 en art. 26.4 sub c	Artikel 8.3 bepaalt dat bij verschil van mening over intellectuele eigendomsrechten, behoudens tegenbewijs, ervan wordt uitgegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten, terwijl artikel 26.4 sub c de aansprakelijkheidsbeperking laat vervallen bij schending van intellectuele eigendomsrechten. Bevestigt u dat generieke scripts, configuraties, monitoringsjablonen, rapportagemodellen en beheertooling die Inschrijver reeds bezit en tevens voor andere opdrachtgevers gebruikt, onder artikel 8.1 sub b vallen en dus bij Inschrijver blijven berusten,	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		waarbij Opdrachtgever een gebruiksrecht verkrijgt dat toereikend is voor nakoming van de Overeenkomst?	
243.	Annex IV.a (Concept)overeenkomst art. 4 lid 1 en lid 2; Uitnodiging tot Inschrijving §1.2, p. 5	Artikel 4 bevat nog invulvelden voor looptijd en ingangsdatum en voorziet daarnaast in automatische verlenging. Bevestigt u dat de overeenkomst een initiële looptijd van drie jaar kent met zeven optionele verlengingen van één jaar, tot maximaal tien jaar totaal, en dat artikel 4 lid 2 niet tot verdere verlenging leidt?	De looptijd in de Overeenkomst wordt aangepast conform paragraaf 1.2 van de uitnodiging tot inschrijving.
244.	Annex IV.b verwerkersovereenkomst art. 8.1; Annex XII hoofdstuk Rapportage, p. 6	Artikel 8.1 van Annex IV.b verplicht Verwerker tot een jaarlijks auditrapport, opgesteld door een onafhankelijke deskundige derde partij en voorzien van een verklaring dat de bevindingen een getrouw beeld geven, terwijl Annex XII onder Rapportage een ISAE3402-rapportage vraagt als periodieke rapportage. Volstaat de door Inschrijver periodiek uitgebrachte organisatiebrede ISAE 3402 Type II-rapportage als invulling van beide verplichtingen? Indien u een klantspecifiek auditrapport verlangt: welke scope en frequentie heeft u voor ogen en voor wiens rekening komen de kosten daarvan? Kunt u tevens de gewenste scope en frequentie van de ISAE3402-rapportage uit Annex XII specificeren?	Zie het antwoord op vraag 15 in deze nota van inlichtingen.
245.	Uitnodiging tot Inschrijving P.E. 6, p. 18; Annex V Inkoopvoorwaarden	P.E. 6 bepaalt dat doorgehaalde artikelen in Annex V niet van toepassing zijn. Kunt u bevestigen welke artikelen dit zijn?	Dit geldt voor zover dat van toepassing is en bij deze aanbesteding is dat thans nog niet van toepassing.
246.	Uitnodiging tot Inschrijving §2.4 Inschrijvingseisen, eerste bullet, p. 8; §1.3 Tijdsplanning, p. 6	U stelt dat de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving zes maanden na datum van indiening bedraagt. Uitgaande van de sluitingsdatum van 7 oktober 2026 loopt die termijn tot 7 april 2027, terwijl uw tijdsplanning voorziet in een gunningsbeslissing op 4 november 2026 en definitieve gunning op 25 november 2026, circa zeven weken na indiening. Een gestanddoeningstermijn van zes maanden bindt Inschrijver daarmee ruim vier maanden na gunning aan prijzen, condities en beschikbare capaciteit, terwijl uw besluitvorming dan reeds is afgerond. Gelet op de proportionaliteit verzoekt Inschrijver u de gestanddoeningstermijn te verkorten tot drie maanden na	Zie het antwoord op vraag 178 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		datum van indiening, met behoud van uw recht om verlenging te verzoeken.	
247.	Uitnodiging tot Inschrijving §6.2 onderdeel 3a, p. 16-17; Annex XII hoofdstuk Security Management, p. 9-10	Kerncompetentie 3 luidt: Levering ondersteuning security management zoals beschreven in Annex XII Programma van eisen ICT-beheer. In Annex XII is Security Management belegd bij Aanbestedende dienst, waarbij van Inschrijver wordt gevraagd het beschikbaar stellen van loggegevens aan het SIEM-platform van SURF te faciliteren en vulnerability- en patchmanagement uit te voeren. Wat moet minimaal uit de referentie blijken om aan deze kerncompetentie te voldoen? Volstaat aantoonbare ervaring met het ontsluiten van logging naar een extern SIEM-platform, met vulnerability- en patchmanagement en met security-advisering, gegeven dat SOC en SIEM in deze opdracht buiten scope vallen en het leveren van een eigen SOC- of Managed Detection and Response-dienst daarvoor niet vereist lijkt?	Ja, deze leeswijze is correct.
248.	Uitnodiging tot Inschrijving §6.2 onderdeel 3a, p. 16-17; Annex VI Referentieblad	U stelt dat Inschrijver middels Annex VI Referentieblad maximaal een referentie per kerncompetentie indient, waarbij een referentie om aan alle kerncompetenties te voldoen ook is toegestaan. Er zijn vier kerncompetenties benoemd. Bevestigt u (a) dat Inschrijver daarmee minimaal een en maximaal vier referenties mag indienen en vrij is in de verdeling van de kerncompetenties over die referenties, zolang alle vier de kerncompetenties gezamenlijk zijn afgedekt, en (b) dat bij de Inschrijving uitsluitend de in Annex VI gevraagde bevestiging van de bereidheid van de referent hoeft te worden opgenomen, en dat de tevredenheidsverklaring zelf pas hoeft te worden aangeleverd nadat u daar in de verificatiefase om verzoekt?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: a. Dit bevestigt de Aanbestedende dienst; b. Dit bevestigt de Aanbestedende dienst.
249.	Uitnodiging tot Inschrijving §3.1, p. 11 en §3.1.3, p. 11-12; P.E. 15 en P.E. 17, p. 19; Annex XII p. 10	U vermeldt dat Aanbestedende dienst thans een leverancier heeft voor het ondersteunen bij en leveren van ICT-beheer en dat de samenwerkingsovereenkomst expireert; P.E. 15 verlangt van Inschrijver constructieve samenwerking met deze partij. Wie voert het ICT-beheer momenteel uit en tot welke datum	Zie het antwoord op vraag 24 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		loopt de huidige overeenkomst? Welke concrete medewerkingsverplichting is met die partij vastgelegd, uitgedrukt in omvang in uren, beschikbare rollen en de periode waarin die medewerking beschikbaar is, en is die verplichting contractueel geborgd of berust zij op een inspanningstoezegging? Worden de historische gegevens uit de bij die partij in gebruik zijnde ITSM-tooling aan de nieuwe Opdrachtnemer beschikbaar gesteld, en zo ja in welke vorm? Welke gevolgen verbindt u aan onvoldoende of vertraagde medewerking van de huidige leverancier voor de transitieplanning, voor de ingangsdatum van de dienstverlening en voor de toerekenbaarheid van de response- en hersteltijden aan Inschrijver?	
250.	Uitnodiging tot Inschrijving §3.1.1 Hardware en diensten, p. 11; Annex X ICT-landschap; Kwaliteitswens 1, p. 23	U stelt dat een volledige weergave van het ICT-landschap vanwege de vertrouwelijkheid door Inschrijver kan worden opgevraagd via een bericht in TenderNed. Deze informatie is noodzakelijk om een realistische en vergelijkbare prijs te bepalen en om de overgangsaanpak in Kwaliteitswens 1 concreet uit te werken. Bent u bereid deze volledige weergave gelijktijdig met de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen aan alle Inschrijvers te verstrekken, zodat alle Inschrijvers op hetzelfde moment over dezelfde informatie beschikken? Bent u daarnaast bereid, desgewenst onder dezelfde vertrouwelijkheids- en verwijderingsvoorwaarden, de volgende stukken beschikbaar te stellen: (a) de actuele serverinventaris of CMDB-uitdraai inclusief besturingssysteemversies, serverrollen en supportstatus; (b) de netwerkdocumentatie inclusief VLAN-indeling, routing en de configuratie van de FortiGate-firewalls; (c) de thans geldende SLA en het DAP met de huidige leverancier dan wel de daarin vastgelegde werkafspraken; (d) een overzicht van applicatie- en licentie-afhankelijkheden per server; en (e) het overzicht van de bestaande koppelingen met SURF-diensten, waaronder SURFConext en Eduroam? Indien u deze stukken niet	Zie het antwoord op vraag 24 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		beschikbaar kunt stellen, kunt u dan aangeven of zij bestaan en of zij bij aanvang van de Overeenkomst aan Inschrijver worden overgedragen? Kunt u tot slot bevestigen welke geheimhoudings- en vernietigingsverplichting van toepassing is, gelet op uw eis dat de informatie uiterlijk dertig kalenderdagen na indiening wordt verwijderd?	
251.	Annex VIII Ondertekeningspagina; Uitnodiging tot Inschrijving §4.2 Fase 3, p. 13 en §5, p. 15	Annex VIII bepaalt dat Inschrijver middels de ondertekeningspagina ook automatisch tekent voor Annex II Overige formulieren Standaardformulier A en B. In paragraaf 4.2 Fase 3 en paragraaf 5 noemt u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Annex VIII Ondertekeningspagina en Annex IX Eigen verklaring sanctiepakket Rusland als documenten die rechtsgeldig ondertekend moeten worden. Voor de volledigheid en ter voorkoming van misverstanden verzoeken wij u te bevestigen dat dit de enige drie documenten zijn die een rechtsgeldige ondertekening behoeven, dat Annex II Overige formulieren, Annex VI Referentieblad en Annex III Prijzenblad dus geen afzonderlijke ondertekening vragen, en dat digitale ondertekening conform de eIDAS-verordening is toegestaan.	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
252.	Annex III Prijzenblad, tabblad Prijswens 1 cellen D5 t/m D9 en D23; tabblad Handleiding bepalingen 5 en 6	Bevestigt u dat Inschrijvers eenmalige inrichtings- en transitiekosten volledig in het blok Eenmalige kosten mogen opnemen in plaats van deze in de maandprijs te amortiseren, en dat dit niet als een onregelmatige of abnormaal lage inschrijving wordt aangemerkt?	Zie het antwoord op vraag 2 en 26 in deze nota van inlichtingen. Aanbestedende dienst bevestigt dat kosten die naar hun aard uitsluitend betrekking hebben op de eenmalige inrichting en transitie volledig onder de eenmalige kosten moeten worden opgenomen. Deze kosten mogen niet worden geamortiseerd in de maandprijs. Inschrijver dient de verschillende prijscomponenten overeenkomstig hun aard en de uitgangspunten van het prijsmodel op te geven. Kosten die betrekking hebben op de structurele dienstverlening gedurende de looptijd mogen niet geheel of gedeeltelijk onder de eenmalige kosten worden opgenomen met als

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			doel de beoordelingssystematiek te beïnvloeden/frustreren. Een dergelijke werkwijze kan zich namelijk kenmerken als manipulatieve inschrijving op basis waarvan een Inschrijver wordt uitgesloten. Aanbestedende dienst kan niet op voorhand bevestigen dat een bepaalde prijsopbouw nimmer als irreëel, manipulatief of abnormaal laag kan worden aangemerkt. Dit wordt, indien daartoe aanleiding bestaat, beoordeeld aan de hand van de volledige Inschrijving en de daarin opgenomen prijsstelling in relatie tot de overige Inschrijvers.
253.	Opmerking Aanbesteden dienst		Aanbestedende dienst blijft eindverantwoordelijk voor de IT-dienstverlening aan de eigen organisatie. Inschrijver wordt gevraagd hierbij beheerondersteuning te bieden op basis van (gedegen) technische expertise. Uit de vraagstelling lijkt op verschillende plaatsen een beeld naar voren te komen dat Inschrijvers het idee hebben dat hen wordt gevraagd een grotere verantwoordelijkheid op zich te nemen dan daadwerkelijk het geval is. Mogelijk is de eindverantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst in het Programma van Eisen nog onvoldoende belicht. Echter, dit is de manier waarop de beschrijving moet worden gelezen van de rolverdeling in Annex XII Programma van Eisen (onder Activiteiten).

Nota van inlichtingen

Herziene aanbestedingsplanning

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	24 augustus 2026
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	7 september 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen	21 september 2026
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	28 september 2026
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	5 oktober 2026
Binnenkomst Inschrijvingen	16 oktober 2026 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	16 oktober 2026 tot en met 29 oktober 2026
Uitnodiging interactieve fase	30 oktober 2026
Interactieve fase	5 november 2026 van 10:00 uur tot 16:00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	11 november 2026
Verificatie	11 november 2026 tot en met 2 december 2026
Gunning	2 december 2026
Start leveringen (finale datum)	1 januari 2027