

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	ARBIT 2022, art. 73.2	Conform deze bepaling zou ook correctief onderhoud mogelijk moeten zijn als Opdrachtgever niet wenst over te gaan op het afnemen van de Nieuwste versies of laatste modellen van een Product. In veel gevallen schrijven fabrikanten voor dat bij Correctief onderhoud de meest recente updates/upgrades van het Product moeten zijn geïnstalleerd. Onderhoud zonder deze updates/upgrades is dan niet mogelijk. Bent u bereid om deze bepaling te laten vervallen?	De bepaling blijft gehandhaafd.
2	ARBIT 2022, art. 50	Inschrijver ziet graag toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van haar kan worden verwacht', aangezien in bepaalde omstandigheden leverancier hieraan niet kan voldoen (vb. uitdiensttreding, ziekte, etc.). Kunt u dit aanpassen?	De bepaling blijft gehandhaafd.
3	ARBIT 2022, art. 42.1 en 47.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden gebruikt kan zij aan het Escrow verzoek niet voldoen omdat de Broncode door fabrikanten niet wordt vrijgegeven. 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. Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	Akkoord.
4	ARBIT 2022, art. 43.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden aanbiedt is zij ten aanzien van de Gebruiksrechten op deze 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. Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	Akkoord.
5	ARBIT 2022, art. 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. 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?	Opdrachtnemer bevestigt dat aan de verplichting tot wissen en verwijderen kan worden voldaan door een technisch gelijkwaardige maatregel, mits de gegevens daardoor blijvend ontoegankelijk zijn en redelijkerwijs niet meer kunnen worden hersteld, geraadpleegd of gebruikt door opdrachtnemer, diens medewerkers of derden.
6	ARBIT 2022, art. 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). Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen?	De aanbestedende dienst heeft een private cloudomgeving uitgevraagd. Van inschrijver wordt verwacht dat de aangeboden oplossing voldoet aan de eisen en contractuele verplichtingen die daarbij zijn gesteld, waaronder artikel 32.3 ARBIT 2022. De bepaling blijft gehandhaafd.
7	ARBIT 2022, art. 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. 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?	Opdrachtnemer bevestigt dat aan de verplichting tot vernietigen of retourneren kan worden voldaan door een technisch gelijkwaardige maatregel, mits de gegevens daardoor blijvend ontoegankelijk zijn en redelijkerwijs niet meer kunnen worden hersteld, geraadpleegd of gebruikt door opdrachtnemer, diens medewerkers of derden.
8	ARBIT 2022, art. 30.6	Inschrijver stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Bent u hiertoe bereid?	In de overeenkomst is reeds een opzegtermijn opgenomen.
9	ARBIT 2022, art. 30.4, 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. Bent u bereid dit aan te passen?	Niet akkoord, anders van bij opzegging kent de rechtsfiguur ontbinding een ongedaanmakingsverplichting. Indien wordt ontbonden, zal alsdan worden beoordeeld wat dit gelet op de omstandigheden van het geval inhoudt. Hierover worden op voorhand geen toezeggingen gedaan.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	ARBIT 2022, art. 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. Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Niet akkoord, artikel 26.4 ziet op gevallen waarin aan Opdrachtnemer enige mate van schuld is toe te kennen. De gevolgen van schending van wet- en regelgeving door Opdrachtnemer, dienen ook voor rekening van Opdrachtnemer te komen. Daarom wordt niet ingestemd met het laten vervallen van dit artikel.
11	ARBIT 2022, art. 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. Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Niet akkoord, wij kunnen echter wel instemmen met een maximum van drie gebeurtenissen per jaar.
12	ARBIT 2022, art. 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, Bent u bereid om de voorgestelde zinsnede 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen?	Niet akkoord.
13	ARBIT 2022, art. 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. Bent u bereid dit aan te passen?	Niet akkoord
14	ARBIT 2022, art. 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. Bent u bereid dit aan te passen?	Niet akkoord.
15	ARBIT 2022, art. 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. Bent u bereid deze bepaling aan te passen?	Niet akkoord.
16	ARBIT 2022, art. 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?	Niet akkoord.
17	ARBIT 2022, art. 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?	Niet akkoord.
18	Beschrijvend document: Onderdeel 5.1 Opdrachtomschrijving	Onderdeel van de Scope: nulmeting (baseline) van de huidige private cloud-omgeving. Vraag: Krijgt de inschrijver hiertoe de benodigde beheerderstoegang? Vraag: Mag de inschrijver ervan uitgaan dat de opdrachtgever ervoor zorgt dat alle inhoudelijke vragen gericht aan de huidige provider volledig en tijdig worden beantwoord?	De opdrachtgever faciliteert de nulmeting door informatie beschikbaar te stellen. Tevens mag de inschrijver ervan uitgaan dat inhoudelijke vragen aan de huidige leverancier volledig en binnen redelijke termijnen worden beantwoord voor zover noodzakelijk voor een zorgvuldige transitie en overname

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
19	Beschrijvend document: Onderdeel 5.1 Opdrachtschrijving	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ononderbroken beschikbaarheid en werking van de binnen de Microsoft 365-omgeving aanwezige AI- en automatiseringsoplossingen. Deze omvatten onder meer Microsoft Copilot Studio, Power Automate en maatwerkautomatiseringen. Vraag: Kunt u inzicht geven in genoemde maatwerkautomatiseringen zodat voor inschrijver duidelijk is wat het beheer ervan inhoudt?	
20	Beschrijvend document: Onderdeel 5.1 Opdrachtschrijving	Niet in scope: Werkplekbeheer: laptops en mobiele telefonie. Vraag: Wat is de reden dat de opdrachtgever dit in eigen beheer houdt? Vraag: Wie beheert Autopilot en Intune?	Stimulus maakt hiertoe gebruik van reeds bestaande contracten lopend via de Provincie.
21	Beschrijvend document: Onderdeel 5.3 Gewenste situatie	Volledige uitrol van Teams (vergaderen /Direct Routing waarbij telefonie optioneel kan worden uitgevraagd door de Provincie). Is een Teams/IP telefonie koppeling wel of niet aan de orde als onderdeel van de scope bij aanvang?	Nee, een telefonie koppeling is bij aanvang niet aan de orde.
22	PvE WPL-007	Indien een oplossing meer capaciteit vraagt, bijvoorbeeld van de glasvezelverbinding, dan moeten de onderliggende kosten opgenomen worden in de inschrijving. Vraag: is de capaciteit van de huidige verbinding toereikend voor de huidige situatie?	Ja.
23	PvE SEC-047	Indien AI wordt ingezet is er een formeel AI-governance-raamwerk (rollen, verantwoordelijkheden, processen) dat voldoet aan de verplichtingen voor providers van AI-systemen. Heeft Stimulus een AI-governance-raamwerk in place?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
24	PvE SRV-004	Welk ticketsysteem gebruikt Stimulus?	Opdrachtnemer levert het ticketsysteem.
25	PvE SRV-014	Opdrachtnemer levert jaarlijks aan de provincie een overzicht van alle verzamelde gegevens van de provincie voortkomend uit de geleverde dienstverlening. Opdrachtnemer draagt op verzoek van de provincie de verzamelde gegevens – waaronder informatie over de meest recente versies van use cases en het kunnen detecteren van afwijkend gedrag binnen de infrastructuur van de provincie over aan de provincie. Vraag: Heeft u een voorbeeld van de informatie en use cases waar u hierbij naar vraagt?	Met deze bepaling bedoelen wij relevante kennisdocumentatie die specifiek voor de provinciale omgeving is opgebouwd.
26	Concept raamovereenkomst	Uit deze aanbesteding is gebleken dat Opdrachtnemer met inschrijving d.d. 15 september 2026 de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan; Vraag: 23 oktober 2026 moet hier toch staan in plaats van 15 september?	Dat is correct en is aangepast in de bijgewerkte conceptovereenkomst.
27	Concept raamovereenkomst art 7.3 en 7.4	Artikel 7.3 : De overeengekomen tarieven worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet aangepast c.q. geïndexeerd. Artikel 7.4: Opdrachtnemer mag de overeengekomen (jaar)prijzen en tarieven jaarlijks voor het eerst op 1 jaar na ingang van de overeenkomst indexeren. Vraag: waarom deze tegenstrijdigheid?	De constatering is juist. De laatste zin van artikel 7.3 vervalt. Indexering is uitsluitend toegestaan overeenkomstig artikel 7.4 tot en met 7.8 van de raamovereenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28	AI Proportionaliteit van de prijsstelling: omvang M365, Power Platform en	In paragraaf 5.1.1 wordt aangegeven dat Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt voor de overdracht, beschikbaarheid, werking, het beheer en de doorontwikkeling van de aanwezige Microsoft 365-, Power Platform- en AI-oplossingen. Voor een realistische inschatting van de beheer- en doorontwikkelinspanning en de vaste gebruikersprijs verzoeken wij u het huidige landschap nader te kwantificeren. Kunt u ten minste inzicht geven in: -het aantal Power Platform-omgevingen; -het aantal Power Apps, cloudflows, desktopflows, Copilot Studio-agents en overige AI-oplossingen; -de omvang van het gebruik (runs, AI-verbruik, Dataverse- en opslagcapaciteit); -de gebruikte premium connectors en eventuele maatwerkintegraties; -de toegepaste licenties; -de mate waarin oplossingen productie-, test- of experimenteel zijn; -de beschikbare documentatie, bronbestanden en ALM/deploymentvoorzieningen. Indien deze informatie niet beschikbaar is, verzoeken wij aan te geven welke informatie gedurende de aanbesteding beschikbaar wordt gesteld aan inschrijvers en welke informatie pas tijdens de transitie beschikbaar komt. Daarnaast verzoeken wij te specificeren welke beheer-, optimalisatie- en doorontwikkelactiviteiten gedurende de contractperiode geacht worden onderdeel te zijn van de vaste gebruikersprijs en welke activiteiten als aanvullende opdracht mogen worden beschouwd.	Doorontwikkeling van AI oplossingen maakt expliciet geen onderdeel van de opdracht.
29	Telefonie/Direct Routing	Paragraaf 5.1.1 noemt de inrichting en het beheer van Teams inclusief telefonie/Direct Routing binnen scope. Paragraaf 5.3 en eis WPL-005 bepalen daarentegen dat telefonie optioneel door de Provincie kan worden afgenomen. Kunt u bevestigen dat Teams-telefonie, Direct Routing, SBC-dienstverlening, nummernummers, telefonielicenties en gesprekskosten niet in de basisprijs hoeven te worden opgenomen en uitsluitend na een afzonderlijke opdracht worden geleverd? Kunt u tevens aangeven welke rol de huidige Xelion-omgeving na de transitie houdt?	De telefonie valt buiten de scope. De huidige Xelion-omgeving blijft bestaan na transitie.
30	Dimensionering huidige serveromgeving	In de aanbestedingsdocumenten zijn reeds applicaties, globale architectuur en aanwezige componenten beschreven. Voor het opstellen van een technisch verantwoorde Azure Landing Zone en Azure Virtual Desktop-oplossing ontbreken echter de benodigde dimensioneringsgegevens. Kunt u daarom per server (eventueel geanonimiseerd) minimaal verstrekken: -serverrol/functie; -aantal vCPU's; -toegewezen RAM; -toegewezen opslag; -gemiddelde en piekbelasting van CPU, geheugen, storage-I/O en netwerkverkeer over een representatieve periode; -aanwezige databases inclusief omvang; -back-upomvang en retentie. Daarnaast verzoeken wij voor de huidige RDS/FSLogix-omgeving om: -aantal named users; -gemiddeld en maximaal aantal gelijktijdige gebruikers; -totale omvang van FSLogix-profielen; -gemiddelde en maximale profielgrootte; -omvang van home drives en shares; -beschikbare capaciteits- en performancerapportages. Indien deze gegevens niet beschikbaar zijn, verzoeken wij u uniforme uitgangspunten voor dimensionering en prijsstelling voor te schrijven die voor alle inschrijvers gelden.	De huidige serveromgeving bestaat uit zeven virtuele RDS Microsoft Windows Server 2022-systemen die worden gehost binnen een centraal virtualisatieplatform. TS-10 CPU- 16 RAM- 10 toegewezen opslag 1- 10- 52 GB- 160 GB 2- 10- 52 GB- 150 GB 3- 10- 52 GB- 130 GB 4- 10- 52 GB- 175 GB 5- 10- 52 GB- 130 GB 6- 10- 52 GB- 130 GB 7- 10- 52 GB- 250 GB Fileserver 10 52 GB 1.1 TB Archiefserver 10 52 GB 1.2 TB Alle servers draaien op Microsoft Windows Server 2022 Standard De omgeving omvat diverse infrastructuurdiensten ten behoeve van de werkplekomgeving, RDS-diensten, gebruikersauthenticatie, bestandsdiensten en applicatiehosting. De gevraagde historische capaciteitsgegevens betreffende CPU-belasting, geheugenverbruik, storage-I/O en netwerkverkeer zijn niet standaard opgenomen in de beschikbaar gestelde inventarisatie. Deze gegevens kunnen tijdens de transitieperiode vanuit de beheertools en monitoringomgeving worden aangeleverd.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Backup: Fileserver – uurlijkse back-ups. Tot 3 maanden terug uurlijks restore mogelijkheden. Hierna (dus vroeger/eerder qua datum) blijft alleen de backup van de 1e van de maand staan tot 1 jaar terug. Archiefserver – Uurlijkse back-ups. Tot 3 maanden terug uurlijks restore mogelijkheden. Hierna (dus vroeger/eerder qua datum) blijft alleen de backup van de 1e van de maand staan tot 1 jaar terug. Fslogixserver- 1x per dag(avonduren rond 22/23 uur). Tot 3 maanden terug. Hierna (dus vroeger/eerder qua datum) blijft alleen de backup van de 1e van de maand staan tot 1 jaar terug. TS-1 – klantserver – 1x per dag(avonduren rond 22/23 uur). Tot 30 dagen terug. TS-2 – klantserver – 1x per dag(avonduren rond 22/23 uur). Tot 30 dagen terug. Exchange servers t.b.v. mailboxen – 1x per dag – 30 dagen terug. Hierna (dus vroeger/eerder qua datum) blijft alleen de backup van de 1e van de maand staan tot 1 jaar terug.
			Met betrekking tot de RDS-omgeving geldt: Aantal named users: circa 95. Gemiddeld aantal gelijktijdige gebruikers: niet beschikbaar binnen de huidige inventarisatie. Maximaal aantal gelijktijdige gebruikers: niet beschikbaar binnen de huidige inventarisatie. Totale omvang FSLogix-profielen: 1,6 TB Gemiddelde profielgrootte: 16 gb
31	App-registraties en Enterprise Applications	Paragraaf 5.2.7 vermeldt dat geen maatwerkapplicaties of niet-standaardkoppelingen aanwezig zijn. In Bijlage I - App registraties.pdf zijn echter diverse app-registraties en enterprise applications opgenomen, waaronder CopilotAuthApp, Projectmap Creator, Teams-SharePoint Bestandsworkflow, VerifAI en diverse Copilot Studio Agents. Kunt u aangeven: -Welke van deze objecten momenteel actief zijn; -Welke als standaardfunctionaliteit en welke als klantspecifieke inrichting worden beschouwd; -Welke objecten onderdeel uitmaken van de transitie- en beheersscope. Daarnaast verzoeken wij te bevestigen of het technisch beheer, beveiligingsbeheer, lifecyclemanagement en incidentafhandeling van deze componenten binnen de vaste dienstverlening vallen, en of hiervoor tijdens de transitie volledige technische documentatie beschikbaar wordt gesteld.	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen
32	Bijlage G PVE, eisen SEC-040 en WPL-019	In eisSEC-040 wordt geëist dat opdrachtnemer in staat is om 1e, 2e en 3e lijns support en beheer in het Nederlands te leveren. In WPL-019 wordt daarnaast een servicedesk voor eindgebruikers uitgevraagd. Kunt u bevestigen of de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het volledig leveren van 1e, 2e en 3e lijns support aan eindgebruikers, of dat opdrachtgever bepaalde servicedesk- of supporttaken zelf blijft uitvoeren? Indien de volledige supportdienstverlening wordt verwacht, verzoeken wij inzicht te geven in het huidige aantal tickets, incidenten en serviceverzoeken per maand en de verdeling hiervan over de verschillende supportlijnen. Kunt u hierin voorzien?	Het betreft de volledige support.
33	Bijlage G PVE, eisen WPL-002	In eis WPL-002 wordt aangegeven dat de Azure Landing Zone conform best practices dient te worden beheerd. Om de omvang van de implementatie- en beheerwerkzaamheden te kunnen bepalen, verzoeken wij opdrachtgever inzicht te geven in de huidige Azure-inrichting. Kunt u aangeven welke Azure-componenten momenteel reeds aanwezig zijn binnen de bestaande Azure-tenant? Tevens verzoeken wij u daarbij specifiek inzicht te geven in de huidige inrichting van: -Azure subscriptions; -Management Groups; -Landing Zones; -Azure Policy; -Governance- en compliance-inrichting; -Cost Management en budgetbewaking; -Role Based Access Control (RBAC); -Logging, monitoring en securityvoorzieningen. Kunt u hierin voorzien?	Binnen de Azure-tenant is momenteel één Azure Subscription aanwezig. Er zijn op dit moment geen andere componenten ingericht.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Bijlage 5 Prijzenblad	Met betrekking tot de jaarlijkse kosten is één regel opgenomen waarin op basis van 100 gebruikers de prijs dient worden opgenomen. In praktijk zijn niet alle kosten per gebruik te verrekenen. Inschrijver werkt met een basisfee aangevuld met variabele kosten voor gebruiker/component/licentie/etc. Op deze manier is het voor opdrachtgever inzichtelijk wat de kosten zijn bij op- en afschalen. Kan de prijzensheet aangepast worden (met vrije velden) waarbij inschrijvers de ruimte hebben om te specificeren op basis van P*Q. De prijs per onderdeel kan ook vastgelegd worden in een DFA na gunning. Dit om een uniforme interpretatie van het prijzenblad en een vergelijkbare prijsstelling tussen inschrijvers te waarborgen.	Nee, Stimulus vraagt een prijs per gebruiker uit die wordt gehanteerd voor facturatie zoals beschreven.
35	Bijlage G PVE, eis SRV-004	Er wordt een geautomatiseerde koppeling tussen beide ITSM-systemen vereist. Inschrijver is gewend om meldingen geautomatiseerd via het ITSM-platformen te communiceren aangevuld met de mogelijkheid om te bellen en via onze portal meldingen te initiëren. Kunt u bevestigen dat we hiermee aan deze eis voldoen?	Akkoord.
36	Bijlage G PVE, eis WPL-006	Uit de aanbestedingsstukken blijkt dat diverse Microsoft Copilot Studio-agents, Power Automate-componenten en AI-oplossingen aanwezig zijn. Kunt u inzicht geven in het aantal actieve Copilot Studio-agents, Power Automate-flows, Dataverse-componenten, kennisbanken, prompts en eventuele maatwerkcomponenten die onderdeel uitmaken van de migratie- en beheeropdracht?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
37	Bijlage G PVE, eis SRV-011	Er wordt aangegeven dat onderhoud van hard- en software die onderdeel zijn van de geleverde dienst door opdrachtnemer dient te worden uitgevoerd. Kunt u specificeren welke hardware- en softwarecomponenten onder de term "geleverde dienst" vallen? Tevens verzoeken wij opdrachtgever daarbij te verduidelijken: -welke componenten eigendom zijn van opdrachtgever; -welke componenten worden overgenomen van de huidige leverancier; -welke componenten door de nieuwe opdrachtnemer geleverd dienen te worden; -en of lifecyclemanagement, vervanging van defecte hardware en licentievernieuwingen onderdeel zijn van deze onderhoudsverplichting.	2-mini computers, Benq scherm inclusief camera en geluidsinstallatie, en er is geen software ter overname.
38	Bijlage G PVE, eis SRV-006	Indien een SIEM-SOC dienst gewenst; kunt u het prijzenblad hierop aanpassen, dit wordt niet afgerekend op basis van gebruikers maar op basis van logbronnen/data.	Omwille van de onderlinge vergelijkbaarheid van de inschrijvingen wordt het prijzenblad niet aangepast. Inschrijvers dienen hun prijsstelling derhalve om te rekenen en op te nemen in het voorgeschreven prijzenblad.
39	Bijlage G PVE, eisen WPL-015, WPL-022, SEC-014, SEC-017 en SRV-006	In de huidige situatie wordt gebruikgemaakt van een SOC/SIEM-dienst voor monitoring van firewall- en gebruikersactiviteiten. Er worden diverse eisen gesteld aan security monitoring, incidentafhandeling en rapportage. Kan opdrachtgever bevestigen of het leveren van een SOC- en/of SIEM-dienst onderdeel uitmaakt van de gevraagde dienstverlening? Indien dit het geval is, verzoeken wij opdrachtgever de minimale functionele eisen, gewenste servicetijden en scope van monitoring nader te specificeren. Kunt u hierin voorzien?	Ja SOC/SIEM is onderdeel van de scope, in de door u genoemde eisen wordt reeds antwoord gegeven op uw vragen.
40	Bijlage G PVE, eis SEC-001	In eis SEC-001 wordt gesteld dat alle data van opdrachtgever middels een private cloud gescheiden dient te zijn van overige klanten en dat security en performance niet beïnvloed mogen worden door andere gebruikers van de dienst. Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien gebruik wordt gemaakt van een eigen Microsoft 365-tenant en een logisch gescheiden Azure-omgeving (eigen subscriptions, RBAC, networking en governance), zonder fysieke dedicated infrastructuur?	Ja.
41	Bijlage G PVE, eisen WPL-004 en WPL-008	Er worden eisen gesteld aan back-up, herstel en disaster recovery, maar er worden geen concrete Recovery Point Objectives (RPO) en Recovery Time Objectives (RTO) genoemd. Kunt u per kritische dienst (waaronder Microsoft 365, Azure Virtual Desktop, fileservices, identity services en overige platformdiensten) aangeven welke RPO- en RTO-doelstellingen opdrachtgever verwacht?	Opdrachtgever stelt geen vooraf gedefinieerde RPO- en RTO-doelstellingen vast. Inschrijvers dienen per kritische dienst de voorgestelde RPO- en RTO-waarden te beschrijven en te onderbouwen in subgunningscriterium 2.
42	Bijlage G PVE, eisen WPL-010 en WPL-027	Kunt u aangeven welke netwerkcomponenten binnen scope vallen (zoals firewalls, switches, wifi-access points en overige netwerkkaparaatuur) en wie juridisch eigenaar is van deze componenten? Tevens verzoeken wij aan te geven of vervanging en lifecyclemanagement van deze componenten onderdeel is van de opdracht, dan wel voor rekening van opdrachtgever komt.	De scope van de printerdiensten beperkt zich tot functioneel beheer, zoals configuratiewijzigingen en beheer van printerinstellingen en printergerelateerde services. Hardwarebeheer, verbruiksartikelen en fysieke ondersteuning vallen buiten de scope van de opdracht.
43	Bijlage G PVE, eis SRV-013	Kan opdrachtgever bevestigen dat deze verplichting betrekking heeft op de bestaande in beheer genomen omgeving?	Aankoop, beheer, onderhoud, updates en lifecyclemanagement van alle andere netwerkdiensten vallen binnen de opdracht.
44	Bijlage G PVE, eis SRV-013	Het is zeer ongebruikelijk om upgrades (met name op applicaties) onder de standaarddienstverlening (lees: zonder additionele kosten) te laten vallen aangezien deze zeer complex en risicovol kunnen zijn. Op welke manier kunt u dit limiteren zodat Inschrijver een passende aanbieding kan doen?	Deze verplichting heeft betrekking op de door de opdrachtnemer geleverde en beheerde oplossing.
			De eis wordt niet aangepast. Updates, upgrades en bugfixes die nodig zijn om de overeengekomen Dienst veilig, ondersteund en beschikbaar te houden, behoren tot de reguliere dienstverlening en zijn in de aangeboden prijzen inbegrepen. Wanneer een upgrade leidt tot nieuwe functionaliteit of een substantiële wijziging van de overeengekomen scope of architectuur, kan opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijk een aanvullende opdracht verstrekken.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45	Bijlage G PVE, eis WPL-018	In eis WPL-018 wordt gesteld dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheren en implementeren van alle noodzakelijke software-updates en beveiligingspatches op alle componenten van de IT-omgeving. Het is onduidelijk wat wordt verstaan onder 'alle' componenten. Betreft dit naast de Microsoftomgeving ook: - netwerkcomponenten op locatie; - printers en printerssoftware; - werkplekken - applicaties van derden. Indien dit het geval is, kunt u details geven over merk, type en aantallen van verschillende types indien van toepassing, inclusief leeftijd en supportstatus?	WPL-018 heeft betrekking op alle componenten die binnen de overeengekomen beheerscope vallen. Zie hiervoor de beantwoording van andere vragen in deze nota van inlichtingen.
46	Bijlage G PVE, eis WPL-027	WPL-027 wordt aangegeven dat de bestaande FTTB-glasvezelverbinding van Enreach dient te worden overgenomen en dat de onderliggende kosten zonder opslag mogen worden doorgefactureerd. In het prijzenblad ontbreekt echter een afzonderlijke post voor deze kosten, kunt u een extra cel toevoegen aangezien de maandelijkse kosten niet afhankelijk van het aantal gebruikers?	U dient dit te verdisconteren in de prijs per gebruiker.
47	Beschrijvend document §4.3.4 Informatiebeveiliging	Worden aanvullende beveiligingsmaatregelen die verder gaan dan de minimale eisen uit het Programma van Eisen positief gewaardeerd binnen de beoordeling, en zo ja, op welke wijze?	Aanvullende beveiligingsmaatregelen worden niet als afzonderlijk onderdeel gewaardeerd. Zij kunnen wel positief meewegen wanneer zij concreet, haalbaar en aantoonbaar bijdragen aan de doelstelling van subgunningscriterium 4.
48	Beschrijvend document §4.3.3 Communicatie en samenwerking	Kan opdrachtgever nader specificeren welke aspecten binnen dit subgunningscriterium het zwaarst wegen, zoals communicatieprocessen, klantkennis, beschikbaarheid van medewerkers of samenwerkingsmodel?	Binnen dit subgunningscriterium gelden geen afzonderlijke wegingsfactoren. Alle gevraagde onderdelen worden integraal beoordeeld aan de hand van de gepubliceerde vraag en doelstelling.
49	Beschrijvend document §4.3.2 Continuïteit dienstverlening	Onderdeel 4 vraagt inschrijvers aan te geven wat opdrachtgever mag verwachten indien SLA-afspraken niet worden nagekomen. Worden concrete compensatievoorstellen of aanvullende garanties positief meegewogen in de beoordeling?	Een concreet compensatie- of garantiemechanisme kan positief meewegen voor zover het aantoonbaar en uitvoerbaar bijdraagt aan de doelstelling van de vraag. Er geldt geen afzonderlijke bonus voor een bepaalde vorm van compensatie. Let wel: toezeggingen in de inschrijving zijn bij gunning bindend.
50	Beschrijvend document §4.3.2 Continuïteit dienstverlening	Kan opdrachtgever aangeven op welke wijze het onderdeel 'doorontwikkeling van de dienstverlening' wordt beoordeeld indien innovaties pas gedurende de contractperiode kunnen worden gerealiseerd?	Beoordeeld wordt hoe concreet en uitvoerbaar de inschrijver het proces voor optimalisatie en innovatie inricht, zoals signalering, prioritering, besluitvorming en realisatie. Uiteraard kunnen toekomstige innovaties niet nu worden aangegeven of beoordeeld.
51	Beschrijvend document §4.2 Scoregrondslag per subgunningscriterium	In het beoordelingskader wordt gesproken over 'positieve, verrassende, onderscheidende en/of vernieuwende elementen'. Kan opdrachtgever toelichten hoe deze begrippen objectief worden beoordeeld en gewogen?	De beoordeling is kwalitatief. De objectiviteit wordt geborgd doordat het beoordelingsteam beoordeelt in hoeverre de genoemde elementen concreet, relevant en uitvoerbaar zijn en bijdragen aan de gestelde vraag en de daarbij opgenomen doelstelling. De beoordeling vindt plaats aan de hand van het gepubliceerde beoordelingskader en de definitieve score wordt in consensus vastgesteld en gemotiveerd. De elementen kennen geen afzonderlijke puntenverdeling, maar worden betrokken bij de integrale beoordeling van het betreffende subgunningscriterium.
52	Beschrijvend document §4.2 Scoregrondslag per subgunningscriterium	Kan opdrachtgever nader toelichten welke concrete kenmerken per subgunningscriterium leiden tot de kwalificatie 'Uitstekend', zodat voor alle inschrijvers transparant is hoe de maximale score kan worden behaald?	Vooraf kan niet uitputtend worden aangegeven welke inhoud tot de kwalificatie Uitstekend leidt. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de concrete inhoud van iedere inschrijving of de gevraagde onderdelen volledig, concreet en specifiek zijn uitgewerkt en relevante positieve, verrassende, onderscheidende en/of vernieuwende elementen bevatten die bijdragen aan de doelstelling. Hierbij worden geen aanvullende of niet-gepubliceerde beoordelingskenmerken gehanteerd.
53	Beschrijvend document §2.11 Planning aanbesteding / §4.3.1 Implementatie- en transitieplan	Uit de planning volgt een implementatiestart op 7 december 2026 en een streefdatum voor go-live van 1 februari 2027. Kan opdrachtgever aangeven of deze datum tevens geldt als gewenste einddatum voor de volledige migratie van Exchange, fileserverdata, identityvoorzieningen en Microsoft 365-diensten?	Ja.
54	Beschrijvend document §4.3.1 Implementatie- en transitieplan	Kan opdrachtgever aangeven welke capaciteit vanuit Stimulus beschikbaar wordt gesteld voor workshops, acceptatietesten, besluitvorming, validatie van migraties en inhoudelijke begeleiding gedurende het transitietraject?	De exacte inzet en betrokkenheid worden in overleg met de geselecteerde opdrachtnemer bepaald op basis van de transitieaanpak en planning. U dient bij subgunningscriterium 1 aan te geven wat u verwacht van Stimulus.
55	Programma van Eisen TRX 004	Kan opdrachtgever nader specificeren welke onderdelen minimaal onderdeel moeten uitmaken van de gevraagde nulmeting en baseline van de huidige omgeving?	De nulmeting en baseline dienen minimaal alle componenten en diensten binnen de beheerscope te omvatten.
56	Programma van Eisen WPL-020	Kan opdrachtgever aangeven welke HR-systemen, IDM-oplossingen en overige bronsystemen beschikbaar zijn ten behoeve van de gevraagde geautomatiseerde onboarding- en offboardingprocessen?	Mutaties voor in-, door- en uitstroom worden momenteel aangeleverd via e-mail aan de servicedesk. Er wordt hiervoor geen separaat workflow- of ticketsysteem gebruikt.
57	Beschrijvend document §5.2 Beschrijving huidige Cloud architectuur	Kan opdrachtgever bevestigen dat de huidige omgeving uitsluitend bestaat uit de beschreven zeven Windows Server 2022-servers, de Exchange-omgeving, fileservervoorzieningen en de in de bijlagen genoemde applicaties en integraties, of zijn er aanvullende componenten die niet expliciet zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten?	Zie hiervoor de andere antwoorden in deze nota van inlichtingen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58	Programma van Eisen WPL-010	Kan opdrachtgever een overzicht verstrekken van alle netwerkcomponenten, printers, switches, firewalls, access points en overige infrastructuurcomponenten die onderdeel uitmaken van het gevraagde beheer op locatie?	Access Points: AP1 AP2 AP3 AP4 U6+ Switches: Switch01 Switch02 Printers en printvoorzieningen Dymo Print Server Overige infrastructuurcomponenten Gatekeeper Linux Server (HPE ProLiant MicroServer Gen10 Plus) Firewall
59	Beschrijvend document §5.2.6 Security, monitoring en beheer / Programma van Eisen WPL-022	Wordt van opdrachtnemer verwacht dat de huidige SOC/SIEM-dienstverlening volledig wordt overgenomen inclusief monitoringactiviteiten, of beperkt de dienstverlening zich tot beheer van reeds aanwezige beveiligingsvoorzieningen?	Het opzetten, inrichten en uitvoeren van SOC/SIEM-functionaliteit inclusief monitoringactiviteiten valt binnen de scope van de opdracht.
60	Programma van Eisen WPL-006	Kan opdrachtgever nader specificeren welke historische loggegevens, prompts, kennisbronnen, configuraties, datasets en automatiseringen minimaal behouden moeten blijven gedurende de transitie en welke bewaartermijnen hiervoor gelden?	Alle historische loggegevens, prompts, kennisbronnen, configuraties, datasets en automatiseringen die onderdeel uitmaken van de bestaande omgeving en dienstverlening dienen behouden te blijven gedurende de transitie.
61	Beschrijvend document §5.2.7 Omgevingen, platformen en diensten	In de stukken wordt vermeld dat geen maatwerkapplicaties of niet-standaard koppelingen aanwezig zijn. Tegelijkertijd blijkt uit de bijlage met app-registraties dat meerdere Copilot Studio-agents en AI-gerelateerde applicaties aanwezig zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze volledig binnen scope van de transitie vallen en aangeven welke documentatie hierover beschikbaar is?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
62	Beschrijvend document §5.1.1 Scope	Kan opdrachtgever aangeven welke van de aanwezige AI-oplossingen, workflows, kennisbanken, prompts en integraties als bedrijfskritisch worden beschouwd en welke beschikbaarheidseisen hiervoor gelden?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
63	Beschrijvend document §5.1.1 Scope	De opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor de overdracht en het beheer van bestaande AI-, Copilot Studio-, Power Platform- en Power Automate-oplossingen. Kan opdrachtgever een overzicht verstrekken van het aantal actieve Copilots, agents, Power Automate-flows, Dataverse-componenten, Power Platform-omgevingen en overige automatiseringen die onderdeel uitmaken van de dienstverlening?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
64	Bijlage I en beschrijvend document paragraaf 5.1.1 - telefonievoorziening	De software-inventaris bevat de Xelion Softphone en Connector, terwijl paragraaf 5.1.1 uitgaat van Teams-telefonie met Direct Routing. Blijft Xelion in gebruik, valt het beheer daarvan binnen de scope, en per wanneer voorziet u de migratie van telefonie naar Microsoft Teams?	Xelion blijft in gebruik. Het is niet bekend wanneer een eventuele migratie naar Teams zal plaats vinden.
65	Bijlage I en beschrijvend document paragraaf 5.2 - Citrix-componenten	De software-inventaris bevat Citrix-componenten, terwijl de werkplekomgeving in paragraaf 5.2 wordt beschreven als een Remote Desktop Services-omgeving. Wordt Citrix gebruikt voor toegang tot de eigen omgeving of tot een omgeving van een derde, valt het binnen de scope, en dient het na de migratie naar Azure Virtual Desktop te worden gecontinueerd?	De doelarchitectuur voorziet in een migratie naar Azure Virtual Desktop (AVD). Het is aan opdrachtnemer om, binnen de kaders van de opdracht, een passend migratievoorstel uit te werken. Uitgangspunt is dat functionaliteit die momenteel via Citrix wordt geleverd na migratie beschikbaar blijft.
66	Beschrijvend document paragraaf 3.5.2 en prijzenblad tabblad Uurtarieven - maatregelen boven het overeengekomen niveau	Bevestigt u dat maatregelen die uitgaan boven het overeengekomen beveiligingsniveau, waaronder implementatieprojecten, aanvullende tooling en de daarvoor benodigde licenties, separaat worden opgedragen en vergoed en niet geacht worden begrepen te zijn in de jaarlijkse kosten?	Nee, dit bevestigen wij niet. De inschrijver is verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen uit de aanbestedingsdocumenten en, na gunning, voor het nakomen van de toezeggingen die in de inschrijving zijn gedaan. Alle daarvoor noodzakelijke kosten dienen in de aangeboden prijzen te zijn opgenomen. Alleen werkzaamheden die buiten de reguliere dienstverlening, de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving vallen, kunnen op verzoek van Opdrachtgever en na voorafgaande schriftelijke overeenstemming als aanvullende opdracht separaat worden opgedragen en vergoed.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	Bijlage 6 en beschrijvend document paragraaf 3.5.2 - BIO- en NIS2-verklaring	Bijlage 6 vraagt de inschrijver te verklaren dat hij BIO-compliant en NIS2-compliant is, terwijl paragraaf 3.5.2 vraagt dat de inschrijver zich conformeert aan de BIO en zich vanaf publicatie in de Staatscourant conformeert aan de toekomstige NIS2-wetgeving en de daaruit voortvloeiende Cyberbeveiligingswet. Bevestigt u dat met NIS2-compliant wordt bedoeld dat de inschrijver zich conformeert aan de richtlijn zodra deze in werking treedt, en dat aantoonbaar beleid en maatregelen die aansluiten op de BIO volstaan voor BIO-compliant?	Met BIO-compliant wordt bedoeld dat inschrijver zich conformeert aan de voor de dienstverlening relevante BIO-eisen en dit aantoonbaar heeft vertaald naar beleid en maatregelen. Met NIS2-compliant wordt bedoeld dat inschrijver voldoet aan de op hem en de dienstverlening toepasselijke verplichtingen uit de Cyberbeveiligingswet. Omdat de Cyberbeveiligingswet inmiddels in werking is getreden, worden paragraaf 3.5.2 en Bijlage 6 hierop aangepast.
68	Beschrijvend document paragraaf 3.5.2 - te bereiken beveiligingsniveau	De aanbestedingsdocumenten vragen conformering aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid over de volledige scope, maar leggen geen te bereiken beveiligingsniveau vast waaraan de dienstverlening wordt getoetst. Welk beveiligingsniveau beoogt u gedurende de looptijd te bereiken en te handhaven, uitgedrukt in een gangbaar normkader, en welk niveau geldt als uitgangssituatie bij aanvang?	Er wordt geen afzonderlijk beveiligings- of volwassenheidsniveau voorgeschreven. De eisen en normenkaders uit paragraaf 3.5.2 en het Programma van Eisen zijn leidend. De uitgangssituatie wordt bij aanvang vastgesteld tijdens de nulmeting.
69	Programma van Eisen eisen SEC-020 en SEC-013 - logbronnen en kwetsbaarhedenbeheer	Indien de opdrachtnemer de securitymonitoring levert: welke logbronnen dienen te worden ontsloten en welke bewaartermijn geldt per bron, en omvat eis SEC-013 tevens het beheer van kwetsbaarheden op het interne aanvalsoppervlak of uitsluitend op het extern benaderbare deel?	SEC-013 heeft betrekking op het tijdig identificeren, beoordelen en mitigeren van kwetsbaarheden binnen de beheerscope, zonder onderscheid tussen intern en extern aanvalsoppervlak.
70	Beschrijvend document paragraaf 5.1 en paragraaf 5.2.6 - securitymonitoring, SOC en SIEM	Paragraaf 5.1 vermeldt dat de opdracht 24/7 monitoring bij calamiteiten omvat, paragraaf 5.2.6 vermeldt dat de huidige omgeving beschikt over een SOC/SIEM-dienst voor de monitoring van de firewall en gebruikersaccounts, en eis SRV-006 vraagt om maandelijkse rapportage over de effectiviteit van use cases en adviezen voor nieuwe use cases. Verwacht u dat de opdrachtnemer een eigen SOC- en SIEM-dienst met 24/7 detectie en opvolging levert, of blijft die functie belegd bij de Provincie of een derde partij? En wat verwacht u hier aanvullend op van de nieuw te selecteren leverancier?	Het opzetten, inrichten en uitvoeren van SOC/SIEM-functionaliteit inclusief monitoringactiviteiten valt binnen de scope van de opdracht.
71	Beschrijvend document paragraaf 1.2.2 en concept-raamovereenkomst artikel 4.2 - bestedingsniveau en ondergrens	De maximale waarde van de raamovereenkomst bedraagt € 5.000.000 exclusief btw over maximaal tien jaar zonder recht op minimale afname, terwijl de prijs per gebruiker gedurende die periode vaststaat. Welk jaarlijks bestedingsniveau verwacht u, en is herziening van de prijs per gebruiker mogelijk indien het aantal actieve medewerkers gedurende de looptijd substantieel daalt?	Op basis van de historische uitgaven bedraagt het verwachte jaarlijkse bestedingsniveau circa € 150.000 exclusief btw. Dit is uitsluitend een indicatie; hieraan kunnen geen rechten of een minimale afname worden ontleend. Een daling van het aantal actieve medewerkers geeft geen recht op herziening van de prijs per gebruiker.
72	Beschrijvend document paragraaf 5.3 - Azure-verbruikskosten	Vallen de verbruikskosten van de Azure-omgeving onder de vaste prijs per gebruiker, of worden zij afzonderlijk op nacalculatie doorbelast? Indien zij onder de vaste prijs vallen, welk verbruiksprofiel dient de inschrijver te hanteren?	De voor de dienstverlening benodigde Azure-infrastructuur dient te zijn inbegrepen in de vaste prijs per gebruiker. Alleen verbruiksafhankelijke additionele diensten, zoals AI-diensten, worden separaat afgerekend op basis van daadwerkelijk gebruik.
73	Beschrijvend document paragraaf 5.2.7 - eigenaarschap tenant en licentiekanaal	Wie is thans contractueel afnemer en eigenaar van de Microsoft 365-tenant en van eventuele Azure-abonnementen, via welk kanaal worden de licenties afgenomen, en per welke datum is die overeenkomst opzegbaar of overdraagbaar aan de nieuwe opdrachtnemer?	De Microsoft 365-tenant en eventuele Azure-abonnementen zijn eigendom van opdrachtgever. De nieuwe opdrachtnemer dient de bestaande tenant en abonnementen over te nemen in beheer. Nadere informatie over het huidige afnamekanaal en contractuele voorwaarden wordt verstrekt aan de geselecteerde opdrachtnemer.
74	Beschrijvend document paragraaf 6.1 en Bijlage D grondslag van de social-returnverplichting	Paragraaf 6.1 verplicht de opdrachtnemer om voor een waarde van 2% van de opdrachtsom de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen, met een boete van 150% van de niet-ingezette verplichting, terwijl het begrip opdrachtsom niet is gedefinieerd. Wordt de 2% berekend over de maximale raamovereenkomstwaarde van € 5.000.000 of over de werkelijk gerealiseerde omzet per jaar, wordt de verplichting per jaar of over de gehele looptijd beoordeeld, en wordt zij herkend indien de overeenkomst tussentijds eindigt?	De 2% Social Return waarde wordt berekend over de gehele looptijd van het contract obv de gerealiseerde waarde. Per jaar zullen de cijfers worden aangepast obv de cumulatieve omzet.
75	Beschrijvend document paragraaf 7.2 en concept-raamovereenkomst artikel 3.3 - verklaring omtrent het gedrag	Alle ingezette personen met toegang tot de ICT-omgeving, persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie dienen te beschikken over een passende verklaring omtrent het gedrag, ook bij wisseling van personeel gedurende de looptijd, terwijl de doorlooptijd bij Justis in de praktijk vier tot acht weken bedraagt en de implementatie op 7 december 2026 start. Aanvaardt u inzet van een medewerker vanaf het moment waarop de aanvraag is ingediend, en dienen de kosten van deze verklaringen te worden opgenomen in het prijzenblad of worden zij afzonderlijk vergoed?	Een medewerker die toegang heeft tot de ICT-omgeving, persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie mag pas worden ingezet nadat de vereiste VOG is verkregen en gecontroleerd. De kosten daarvan zijn voor rekening van opdrachtnemer en moeten in de aangeboden prijzen zijn verdisconteerd.
76	Bijlage G en beschrijvend document paragraaf 2.5.4 - indiening van het Programma van Eisen	Bijlage G bevat per eis de kolommen Ja/Nee en Toelichting Opdrachtnemer, maar het ingevulde Programma van Eisen komt niet voor in de bestandslijst van paragraaf 2.5.4. Dient het ingevulde Programma van Eisen bij de inschrijving te worden ingediend, en zo ja onder welke bestandsnaam?	Nee, met het doen van een inschrijving bevestigt u als inschrijver dat u voldoet aan het programma van eisen. U hoeft het programma van eisen niet in te vullen of in te dienen.
77	Beschrijvend document paragraaf 2.5.4 en paragraaf 3.4.1 - gegevens financiële en economische	Paragraaf 2.5.4 vraagt om gegevens financiële en economische draagkracht in eigen format. Welke gegevens dient dit document minimaal te bevatten, betreft het uitsluitend de verklaring van de totale jaaromzet uit paragraaf 3.4.1 dan wel aanvullende gegevens, en dient het rechtsgeldig te worden ondertekend?	De financiële verklaring vermeldt voor ieder van de twee meest recente beschikbare boekjaren de totale jaaromzet en bevestigt dat deze minimaal € 600.000 per boekjaar bedraagt. Er worden geen aanvullende financiële gegevens gevraagd. De verklaring moet worden gedateerd en rechtsgeldig ondertekend.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
78	Beschrijvend document paragraaf 2.5.2 en paragraaf 2.5.4 - ondertekening van de inschrijvingsdocumenten	Paragraaf 2.5.2 bepaalt dat de inschrijving ondertekend moet zijn, maar benoemt niet per document welke stukken een handtekening vereisen. Welke van de in paragraaf 2.5.4 genoemde documenten dienen rechtsgeldig te worden ondertekend, en wordt digitale ondertekening die voldoet aan de eIDAS-verordening geaccepteerd?	Het UEA dient ondertekend te zijn, dit mag digitaal zoals omschreven in de vraag.
79	Beschrijvend document paragraaf 4.3.1 tot en met 4.3.4 - omvang van de kwalitatieve beantwoording	Voor subgunningscriterium 1 geldt een maximum van 3 pagina's A4 en voor de subgunningscriteria 2, 3 en 4 elk 2 pagina's A4, waarbij schema's, tabellen en figuren meetellen en bijlagen niet zijn toegestaan. Subgunningscriterium 1 vraagt binnen die ruimte om beantwoording van negen onderdelen en subgunningscriterium 2, dat 30 punten weegt, om zes onderdelen. Bent u bereid het maximum voor subgunningscriterium 1 te verhogen naar 4 pagina's A4 en voor subgunningscriterium 2 naar 3 pagina's A4?	Ja, opdrachtgever stemt in met een verruiming van het maximale aantal pagina's. Voor alle duidelijkheid gelden voor de subgunningscriteria de volgende paginalimieten: SGC 1 Implementatie- en transitieplan: maximaal 4 pagina's A4, plus maximaal 2 pagina's A4 voor de planning; SGC 2 Continuïteit dienstverlening: maximaal 3 pagina's A4; SGC 3 Communicatie en samenwerking: maximaal 3 pagina's A4; SGC 4 Informatiebeveiliging: maximaal 2 pagina's A4. De overige vormvereisten blijven ongewijzigd. Het beschrijvend document wordt overeenkomstig aangepast.
80	Beschrijvend document paragraaf 4.2 - kwalificaties in het beoordelingskader	Het beoordelingskader kent vier niveaus, waarbij Uitstekend 100% en Goed 50% van de punten oplevert en Voldoende 0% van de punten. Het verschil tussen Goed en Voldoende bedraagt daarmee de helft van het beschikbare aantal punten per criterium. Kunt u per subgunningscriterium concreter aangeven welke elementen in de beantwoording leiden tot de kwalificatie Goed en welke tot Uitstekend?	De kenmerken voor de kwalificaties Goed en Uitstekend volgen per subgunningscriterium uit de gestelde vraag, de onderdelen waarop inschrijver minimaal moet ingaan en de daarbij opgenomen doelstelling. Een beantwoording wordt als Goed beoordeeld wanneer deze een duidelijk en goed onderbouwd beeld geeft en goed aansluit op de vraag en doelstelling. Vooraf kan niet uitputtend worden aangegeven welke inhoud tot de kwalificatie Uitstekend leidt. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de concrete inhoud van iedere inschrijving of de gevraagde onderdelen volledig, concreet en specifiek zijn uitgewerkt en relevante positieve, verrassende, onderscheidende en/of vernieuwende elementen bevatten die bijdragen aan de doelstelling. Hierbij worden geen aanvullende of niet-gepubliceerde beoordelingskenmerken gehanteerd.
81	Beschrijvend document paragraaf 4.2 - samenstelling beoordelingsteam	De kwalitatieve beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam van minimaal drie personen. Uit welke functies of rollen is dit team samengesteld, en worden daarbij externe beoordelaars betrokken?	Het beoordelingsteam bestaat uit interne medewerkers met kennis van het functioneel beheer, dagelijks gebruik, de (financiële) bedrijfsvoering en de strategische aansturing van Stimulus. Er worden geen externe beoordelaars ingezet.
82	ARBIT-2022 artikel 27 - overmacht bij een cyberaanval	Kwalificeert een cyberaanval van buitenaf, waarbij de opdrachtnemer aantoonbaar aan de overeengekomen beveiligingsverplichtingen heeft voldaan, als overmacht in de zin van de ARBIT-2022?	In beginsel niet wanneer deze aanval succesvol is. Het is aan Opdrachtnemer om zorg te dragen voor adequate beveiliging van informatie. Wanneer zich zo'n aanval voordoet, zal aan de hand van alle omstandigheden van het geval moeten worden beoordeeld of Opdrachtnemer zich kan beroepen op overmacht of niet, waarbij geldt dat dit in beginsel niet zo is.
83	ARBIT-2022 artikel 30.3 - wijziging van zeggenschap	Artikel 30.3 geeft de opdrachtgever een onmiddellijk ontbindingsrecht bij een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de opdrachtnemer. Bevestigt u dat dit recht niet wordt ingeroepen bij een wijziging binnen de eigen groepsstructuur die de uitvoering van de overeenkomst niet raakt? En/of dat dit altijd in samenspraak gaat met opdrachtnemer en opdrachtgever?	Zoals in artikel 30.3 is opgenomen, gaat dit over een ingrijpende wijziging. Per geval moet worden beoordeeld of hiervan sprake is.
84	Programma van Eisen eis TRX-014 - overname van geplaatste middelen	Eis TRX-014 geeft de opdrachtgever het recht om bij retransitie de door de opdrachtnemer geplaatste middelen over te nemen. Onder welke voorwaarden en tegen welke vergoedingsgrondslag vindt die overname plaats?	De provincie heeft bij een retransitie het recht, maar niet de verplichting, om geplaatste middelen over te nemen. De prijs wordt bepaald aan de hand van onder meer ouderdom, staat, resterende gebruiksduur en overdraagbaarheid van licenties. Overname vindt uitsluitend plaats na schriftelijk akkoord.
85	Concept-raamovereenkomst artikel 13, model-verwerkersovereenkomst artikel 8 en Programma van Eisen eis SEC-021 - auditregimes	Deze drie kennen elk een eigen auditregime met verschillende frequenties, aankondigingstermijnen en reikwijdten. Bevestigt u dat het regime van artikel 13, met een aankondigingstermijn van twee weken en een maximum van eenmaal per jaar op de gehele dienstverlening, leidend is voor alle audits, en dat de uitzondering van artikel 13.1 voor interne prijsmodellen en overige klantinformatie onverkort geldt?	Voor reguliere audits op de gehele dienstverlening geldt maximaal één audit per jaar en een aankondigingstermijn van twee weken. Aanvullende audits blijven mogelijk als een incident, een concrete aanwijzing van niet-naleving, een toezichthouder of de controle van herstelmaatregelen daartoe aanleiding geeft. De reikwijdte moet steeds noodzakelijk en proportioneel zijn.
86	Concept-raamovereenkomst artikel 12.4 en Programma van Eisen eis SRV-015 - vergoeding van de retransitie	Artikel 12.4 verklaart het exit- en retransitieplan en de jaarlijkse actualisatie daarvan kosteloos, en eis SRV-015 verlangt aantoonbare datavernietiging binnen vier weken zonder additionele kosten. Bevestigt u dat de daadwerkelijke uitvoering van de retransitie zelf, in tegenstelling tot het plan, wel voor vergoeding in aanmerking komt?	Het opstellen en jaarlijks actualiseren van het exit- of retransitieplan en de vereiste datavernietiging zijn in de jaarlijkse vergoeding inbegrepen. Aanvullende werkzaamheden voor de daadwerkelijke retransitie worden, na een schriftelijke opdracht, vergoed tegen de aangeboden (en eventueel geïndexeerde) tarieven.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
87	Concept-raamovereenkomst artikel 12.10 en 12.11 - voortzetting na beëindiging	Deze artikelen verplichten tot beperkte voortzetting van de ICT-prestatie na beëindiging, zolang de opdrachtgever aan zijn wettelijke administratieplichten moet voldoen, zonder einddatum. Kunt u deze periode begrenzen tot maximaal twaalf maanden na exit, en bevestigen tegen welke vergoeding die voortzetting plaatsvindt?	Niet akkoord, de termijn zal afhankelijk zijn van de wettelijke plichten. De vergoeding wordt afgeleid van de opgegeven prijzen bij inschrijving voor de dienstverlening en uurtarieven.
88	Concept-raamovereenkomst artikel 7.9, model-verwerkersovereenkomst artikel 10.4 en 12.7, beschrijvend document paragraaf 6.1 en ARBIT-2022 artikel 14.3 - cumulatie van sancties	De documenten kennen naast elkaar een vertragingskorting van 5% per dag, een boete van € 1.000 per dag uit de verwerkersovereenkomst, een boete van € 1.000 per dag tot € 25.000 bij te late dataterruggave, een social-returnboete van 150% en daarnaast het recht op schadevergoeding en ontbinding. Bevestigt u dat deze sancties niet cumulatief worden toegepast voor dezelfde tekortkoming, en dat opgelegde kortingen en boetes in mindering strekken op een eventuele schadevergoeding?	De sancties zien op verschillende overtredingen en gelden wel degelijk cumulatief. Deze worden niet in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding daar de boetes gelden als prikkel tot nakoming en geen schadefixerende werking hebben.
89	ARBIT-2022 artikel 26.4 sub d en model-verwerkersovereenkomst artikel 10.3 - aansprakelijkheid bij privacyschending	Deze bepalingen laten de aansprakelijkheidsbeperking vervallen bij schending van privacywetgeving, inclusief een door de toezichthouder opgelegde boete. Bent u bereid deze aansprakelijkheid te begrenzen tot een marktconforme cap van € 2.500.000 per gebeurtenis?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid.
90	Concept-raamovereenkomst artikel 7.9 en artikel 5 - vertragingskorting	Artikel 7.9 kort 5% van de Vergoeding voor elke dag vertraging tot een maximum van 100%, terwijl de artikelen 5.1 en 5.2 de aflevering van de licenties en de oplevering van de transitie fataal verklaren en het begrip Vergoeding in de overeenkomst niet is gedefinieerd. Bevestigt u dat deze korting uitsluitend ziet op de vergoeding voor de vertraagde prestatie en niet op de totale jaarvergoeding, en bent u bereid het maximum te begrenzen tot 10% daarvan?	Wij bevestigen dat bij een toerekenbare vertraging in de implementatie en transitie de korting wordt berekend over de in het prijzenblad opgegeven eenmalige implementatie- en transitiekosten. De jaarlijkse kosten blijven hierbij buiten beschouwing, aangezien de dienstverlening en daarmee de jaarlijkse kosten pas aanvangen na acceptatie van de transitie. Het verzoek om de korting te begrenzen tot 10% wordt niet overgenomen. De korting bedraagt overeenkomstig artikel 7.9 5% per dag, tot maximaal 100% van de eenmalige implementatie- en transitiekosten.
91	Programma van Eisen eis SEC-047 - aanbiedersrol onder de AI-verordening	Eis SEC-047 verlangt een AI-governanceraamwerk dat voldoet aan de verplichtingen voor providers van AI-systemen, terwijl die aanbiedersrol onder de AI-verordening rust op de partij die het AI-systeem ontwikkelt of onder eigen naam in de handel brengt. Bevestigt u dat de provincie respectievelijk Stimulus als aanbieder en gebruiksverantwoordelijke geldt voor de door haar ontwikkelde agents, en dat de rol van de opdrachtnemer beperkt blijft tot het leveren en beheren van de onderliggende technische omgeving? Indien u dat niet bevestigt, welke aanbiedersverplichtingen legt u bij de opdrachtnemer?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
92	Programma van Eisen eis SRV-008 - aanvullende managementinformatie	Eis SRV-008 verlangt instemming vooraf met elk toekomstig verzoek om aanvullende of gewijzigde managementinformatie. Kunt u deze open verplichting begrenzen tot informatie die uit de reguliere beheer- en monitoringtooling kan worden ontsloten, zodat aanvullende ontwikkelinspanningen als aanvullende opdracht kunnen worden behandeld?	Verzoeken tot beperkte aanpassing van bestaande managementinformatie vallen binnen de dienstverlening. Indien sprake is van substantiële uitbreiding of nieuwe rapportages, worden impact, haalbaarheid en eventuele kosten vooraf in overleg vastgesteld.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	Beschrijvend document paragraaf 4.3.2 en concept-raamovereenkomst artikel 7.9, 8 en 9.1 - gevolg bij niet-nakomen van de service levels	Subgunningscriterium 2 vraagt expliciet naar het gevolg bij het niet nakomen van de SLA, terwijl de concept-raamovereenkomst reeds een vertragskorting en een herstelplanregime kent. Schrijft u een crediterings- of boeteregeling voor, of is de inschrijver vrij een eigen regeling voor te stellen, en geldt een aangeboden regeling naast of in plaats van de reeds in de overeenkomst opgenomen sancties?	Artikel 7.9 van de concept-raamovereenkomst ziet specifiek op een vertraging in de op- of aflevering van een prestatie. Artikel 8 bevat een formele herstelprocedure voor zwaardere of structurele tekortkomingen, waarbij uiteindelijk ontbinding mogelijk is. Deze artikelen bevatten daarmee niet de volledige regeling voor de dagelijkse omgang met het niet behalen van SLA-afspraken. Artikel 9.1 verwijst naar artikel 76.2 van de ARBIT-2022. Daarin is bepaald wanneer sprake is van een fatale termijn of direct verzuim, maar niet welke praktische maatregelen bij het niet behalen van een SLA worden toegepast. Opdrachtgever wil bij een SLA-afwijking niet zonder meer direct overgaan tot de zwaarste contractuele maatregelen. Met onderdeel 4 van subgunningscriterium 2 wordt inschrijvers daarom gevraagd te beschrijven wat opdrachtgever in zo'n situatie van hen mag verwachten. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan escalatie, aanvullende communicatie en rapportage, een oorzaakanalyse, corrigerende en preventieve maatregelen en een passende vorm van compensatie. Opdrachtgever schrijft hiervoor geen vaste crediterings- of boeteregeling voor. Een concreet aangeboden mechanisme kan binnen het criterium meewegen en wordt bij gunning bindend.
94	Programma van Eisen eisen SEC-014 en SEC-015 - ingroeiperiode	Geldt na go-live een ingroeiperiode voordat de service levels als norm worden gehanteerd, gelet op het feit dat de opdrachtnemer een bestaande omgeving overneemt die hij niet zelf heeft ingericht?	Nee.
95	Programma van Eisen eis TRX-004 - staat van de omgeving bij overname	De dienstverlening vangt aan met de overname van een bestaande omgeving die de opdrachtnemer niet zelf heeft ingericht. Aanvaardt u dat gebreken, achterstanden en afwijkingen die bij de nulmeting worden vastgesteld en die reeds bij overname bestonden, niet aan de opdrachtnemer worden toegerekend zolang zij niet zijn hersteld, en dat het wegwerken van geconstateerde patch-, lifecycle- en hardeningachterstanden projectmatig wordt opgedragen en vergoed?	Nee.
96	Beschrijvend document paragraaf 5.2 - beschikbare documentatie bij aanvang	Welke documentatie is bij aanvang beschikbaar, waaronder een configuratiebeheerdatabase, netwerk- en architectuurdocumentatie, wachtwoord- en certificaatbeheer en incidenthistorie, en op welk moment wordt deze aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld?	De genoemde documenten worden bij definitieve gunning verstrekt voor zover beschikbaar.
97	Beschrijvend document paragraaf 5.2.4 - huidige leverancier en overdracht Identity Provider	Paragraaf 5.2.4 vermeldt dat de huidige leverancier optreedt als Identity Provider via Active Directory Federation Services. Tot welke datum loopt de overeenkomst met de huidige leverancier, welke medewerkingsverplichting bij transitie is contractueel geborgd, en op welke wijze en per wanneer wordt de rol van Identity Provider overgedragen?	De inschrijver kan ervan uitgaan dat inhoudelijke vragen aan de huidige leverancier volledig en binnen redelijke termijnen worden beantwoord voor zover noodzakelijk voor een zorgvuldige transitie en overname.
98	Programma van Eisen eisen WPL-011, WPL-019 en SRV-018 - incident- en wijzigingsvolumes	Voor de dimensionering van de servicedesk, de dienstverlening bij calamiteiten en het changemanagement zijn historische volumes bepalend. Kunt u over de afgelopen twee jaar opgeven: het gemiddeld aantal incidenten en serviceaanvragen per maand uitgesplitst naar prioriteit, het aantal P1- en P2-incidenten per jaar met daarbij het aantal meldingen buiten kantoor tijden, en het jaarlijks aantal technische wijzigingen dat inschrijvers in hun capaciteit dienen te veronderstellen?	Deze informatie wordt niet verstrekt. Inschrijvers dienen op basis van de beschikbare aanbestedingsstukken een passende dienstverlening aan te bieden.
99	Beschrijvend document paragraaf 5.2 en paragraaf 5.2.3 - omvang van de omgeving	Kunt u opgeven: het totale aantal fysieke en virtuele servers dat binnen de scope valt, het datavolume van de fileserver, het totale volume van de Exchange-omgeving alsmede het aantal en de gemiddelde omvang van de te migreren postbussen, en de omvang van de FSLogix-profieldata?	Er zijn geen fysieke servers aanwezig alleen virtuele servers. Fileserver omvang: 1,1 tb Archief server omvang: 1,2 tb Exchange omgeving: 600 gb (gemiddeld 5gb) FSLogix profieldata: 1,6 tb
100	Programma van Eisen eis SRV-004 - koppeling tussen ticketsystemen	Om welk ticketsysteem van de provincie gaat het, welke koppelmethode of API is daarvoor beschikbaar, wie realiseert en beheert de koppeling, en voor wiens rekening komen realisatie, onderhoud en eventuele licenties?	Opdrachtnemer levert het ticketsysteem.
101	Programma van Eisen eisen SRV-004 en WPL-024 - bronsysteem voor meldingen	Eis SRV-004 bepaalt dat een ticket wordt geregistreerd in het ticketsysteem van de provincie en via een geautomatiseerde koppeling wordt uitgewisseld, terwijl eis WPL-024 bepaalt dat meldingen via telefoon en e-mail schriftelijk worden vastgelegd in een ticketsysteem. Welk systeem is het bronsysteem voor de meldingenregistratie, en hoe verhouden beide eisen zich tot elkaar?	Opdrachtnemer levert het ticketsysteem. Een koppeling is niet noodzakelijk.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
102	Programma van Eisen eis WPL-010 - ondersteuning op locatie	Eis WPL-010 vraagt beheer van netwerk- en printerdiensten op locatie. Op welk adres en op hoeveel locaties wordt deze dienstverlening geleverd, en welke frequentie van aanwezigheid op locatie verwacht u?	Het betreft 1 locatie met 1 printer.
103	Programma van Eisen eis WPL-027 - overname glasvezelverbinding	Eis WPL-027 bepaalt dat het FTTB-glasvezelcontract bij Enreach met een looptijd tot 5 maart 2030 wordt overgenomen inclusief beheer. Is dit contract contractueel overdraagbaar, welke voorwaarden of kosten zijn aan de overname verbonden, en voor wiens rekening komt de voortzetting of vervanging van de verbinding na 5 maart 2030?	De Opdrachtnemer dient klant te zijn van Enreach om het contract over te nemen. Voortzetting van het contract behoort tot de scope.
104	Beschrijvend document paragraaf 5.1.1 - meldingen over laptops en mobiele telefonie	Laptops en mobiele telefonie vallen buiten de scope, terwijl gebruikersmeldingen daarover wel bij de servicedesk binnenkomen. Welke partij levert deze diensten, en welke aanname-, doorzet- of samenwerkingsverplichting geldt voor de opdrachtnemer bij dergelijke meldingen?	Deze informatie wordt niet verstrekt. De gebruikersmeldingen vallen niet binnen de scope.
105	ARBIT-2022 artikel 76.2 en beschrijvend document paragraaf 1.2.1 - verantwoordelijkheid voor diensten van derden	Is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en de prestaties van diensten die door derden worden geleverd, of blijft die verantwoordelijkheid beperkt tot de eigen dienstverlening? Dit is bepalend nu artikel 76.2 reactie- en functiehersteltijden als fatale termijnen aanmerkt en verzuim zonder ingebrekestelling laat intreden.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dienstverlening binnen de scope van de aanbesteding.
106	Beschrijvend document paragraaf 4.3.3 en paragraaf 1.2.1 - ketenpartners	Subgunningscriterium 3 vraagt te beschrijven hoe de inschrijver de samenwerking met relevante ketenpartners praktisch organiseert, terwijl die ketenpartners in de aanbestedingsdocumenten niet zijn benoemd. Welke partijen beschouwt u als relevante ketenpartners, en kunt u per partij de geleverde dienst, de contracthouder en de resterende contractduur opgeven?	Nadere informatie over specifieke ketenpartners, contracthouders en contractduren wordt niet verstrekt.
107	Beschrijvend document paragraaf 1.2.1 - rolverdeling aan opdrachtgeverszijde	Welke ICT-rollen zijn aan uw zijde belegd en welke taken voeren zij uit? Kunt u een RASCI of een vergelijkbare rolverdeling verstrekken?	De rollen en verantwoordelijkheden aan opdrachtgeverszijde worden na gunning nader uitgewerkt en afgestemd met de geselecteerde opdrachtnemer.
108	Beschrijvend document paragraaf 1.2.1 – regievoering	Bevestigt u dat de regievoering volledig bij de opdrachtnemer ligt en dat er aan uw zijde geen regie- of demand-organisatie is die opdrachten prioriteert of technische besluiten neemt? Indien die er wel is, welke besluiten zijn aan die organisatie voorbehouden?	Nee. Opdrachtgever behoudt de besluitvorming over relevante wijzigingen en securitymaatregelen. De opdrachtgever bepaalt de prioritering. De opdrachtnemer heeft hierin een adviserende en uitvoerende rol.
109	Beschrijvend document paragraaf 1.2.1 en Programma van Eisen eis WPL-019 - eerstelijns dienstverlening	Paragraaf 1.2.1 belegt de gebruikersondersteuning bij de opdrachtnemer en eis WPL-019 verlangt een servicedesk voor eindgebruikers, terwijl eis SRV-004 ervan uitgaat dat een melding wordt gedaan door een medewerker van de provincie. Bevestigt u dat de opdrachtnemer de volledige eerste, tweede en derde lijn levert inclusief de directe aanname van meldingen van eindgebruikers per telefoon en e-mail, en dat er aan de zijde van de provincie of Stimulus geen eerstelijns servicedesk of functioneel beheerorganisatie bestaat die meldingen aanneemt, filtert of vooraf oplost?	Een koppeling is niet noodzakelijk. Opdrachtnemer gebruikt haar eigen ticketsysteem waar Opdrachtgever toegang tot heeft.
110	Beschrijvend document paragraaf 5.2.7 - test- en acceptatieomgeving	Paragraaf 5.2.7 vermeldt dat uitsluitend een productieomgeving beschikbaar is. Stelt u een test- of acceptatieomgeving beschikbaar voor het valideren van de migratie en van wijzigingen aan agents en flows, of dient de opdrachtnemer daarin te voorzien, en valt dat binnen de vaste prijs?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
111	Programma van Eisen eis WPL-006 - technisch versus functioneel beheer	Eis WPL-006 belegt het beheer van de tenant inclusief governance en lifecycle bij de opdrachtnemer, uitdrukkelijk inclusief Copilot Studio, Power Automate en de Power Platform-omgevingen. Omvat dit uitsluitend de technische laag van beschikbaarheid, beveiliging en lifecycle, of tevens het functioneel beheer en de doorontwikkeling daarvan, waaronder het bouwen, wijzigen en uitbreiden van agents, flows, prompts en kennisbronnen?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
112	Bijlage I en beschrijvend document paragraaf 5.2.7 - gegevensbronnen	Is er een dataplatform, datawarehouse, database- of rapportageomgeving die als gegevensbron dient voor de AI- en automatiseringsoplossingen? Zo ja, welke zijn dat, waar worden zij gehost, wie beheert ze thans, en vallen zij binnen de scope van deze opdracht?	Nee.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
113	Beschrijvend document paragraaf 5.1.1 en paragraaf 5.2.7 - aanwezigheid van maatwerkautomatisering	Paragraaf 5.1.1 rekent maatwerkautomatiseringen tot de scope, terwijl paragraaf 5.2.7 stelt dat er geen maatwerkapplicaties of niet-standaard koppelingen aanwezig zijn. Welke van beide beschrijvingen is juist?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
114	Programma van Eisen eis WPL-006 en Bijlage I - inventarisatie van de AI-en automatiseringslaag	Kunt u een overzicht verstrekken van de aanwezige agents, flows, Power Platform-omgevingen en Dataverse-componenten, met per object het doel, de functioneel eigenaar, de gebruikte connectoren en gegevensbronnen, en of het object bedrijfskritisch is?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
115	Bijlage I en beschrijvend document paragraaf 5.2.5 en 5.2.6 - eigendom van beheer- en beveiligingstooling	De omgeving bevat beheer- en beveiligingstooling die door de huidige leverancier wordt geleverd, waaronder voorzieningen voor remote monitoring, patchmanagement, back-up en endpointbeveiliging. Zijn de bijbehorende licenties en overeenkomsten eigendom van de opdrachtgever en gaan zij bij de transitie over, of eindigen zij bij de huidige leverancier en dient de opdrachtnemer daar zelf in te voorzien? Kunt u dit per component aangeven, inclusief de back-upvoorziening voor e-mail en data en de voorziening voor extern delen?	De Opdrachtnemer dient zelf te voorzien in licenties en overeenkomsten t.b.v. beheer en beveiligingstooling.
116	Bijlage I en beschrijvend document paragraaf 5.2.7 - databasecomponenten	De software-inventaris bevat SQL Server-componenten en de Access database engine, terwijl paragraaf 5.2.7 stelt dat er geen maatwerkapplicaties of niet-standaard koppelingen aanwezig zijn. Welke applicaties maken hiervan gebruik, en vallen zij binnen de scope van beheer en doorontwikkeling?	SQL Server-componenten en de Access Database Engine worden beschouwd als standaard softwarecomponenten.
117	Beschrijvend document paragraaf 5.1.1 en paragraaf 4.4 - Microsoft-licentieprijsen	De opdracht omvat het leveren en beheren van circa 100 Microsoft 365 E5-licenties, terwijl de prijs per gebruiker gedurende de gehele looptijd vaststaat en de licentieprijs eenzijdig door de fabrikant wordt bepaald. Bevestigt u dat een wijziging van de door de fabrikant gehanteerde licentieprijs één op één aan de opdrachtgever wordt doorbelast? Indien u dat niet bevestigt, van welke aanname over de licentieprijsontwikkeling dient de inschrijver uit te gaan?	Dat bevestigen wij. Aantoonbare wijzigingen van de Microsoft-licentieprijsen mogen één-op-één en zonder opslag aan opdrachtgever worden doorbelast, zowel bij een prijsstijging als bij een prijsdaling. Opdrachtnemer dient dit tijdig, voor verzending van factuur, te melden.
118	Beschrijvend document paragraaf 4.4 - definitie van actieve medewerker	De prijs per gebruiker wordt toegepast op het daadwerkelijk aantal actieve medewerkers. Wat verstaat u onder een actieve medewerker: tellen inhuurkrachten, externen, stagiairs, functionele accounts en gedeelde postbussen mee, en op welk moment in de maand wordt het aantal vastgesteld?	Onder actieve medewerkers verstaan wij medewerkers, inhuurkrachten, externen en stagiairs met een actief gebruikersaccount. Functionele accounts en gedeelde postbussen tellen mee voor zover daaraan een afzonderlijke Microsoft-licentie is toegekend. Het aantal actieve gebruikers wordt vastgesteld op het moment van factureren (zie ook beantwoording van vraag 126).
119	Beschrijvend document paragraaf 4.4 en prijzenblad tabblad Jaarlijkse kosten - differentiatie naar gebruikersprofiel	Het prijzenblad kent één invulregel voor de kosten per gebruiker per maand, gerekend over 100 gebruikers, terwijl Bijlage I uiteenlopend gebruik toont en paragraaf 5.1.1 daarnaast minicomputers voor vergaderplekken en werkstations met beheerssoftware noemt. Staat u toe dat de inschrijver de jaarlijkse kosten differentieert naar gebruikersprofiel, waarbij de vergelijkingsprijs wordt bepaald door de door u opgegeven aantallen per profiel? Zo ja, kunt u het prijzenblad hierop aanpassen? Indien u dat niet toestaat, welk gebruiksprofiel dient als uitgangspunt voor het uniforme tarief?	Nee, differentiatie naar gebruikersprofiel is niet toegestaan. Inschrijver dient één uniforme prijs per actieve gebruiker per maand op te geven. Uitgangspunt is een actieve gebruiker met een Microsoft 365 E5-licentie en de volledige dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsstukken. Voor de prijsvergelijking wordt gerekend met 100 actieve gebruikers. Het prijzenblad wordt niet aangepast.
120	Prijzenblad tabblad Uurtarieven cel A7 en beschrijvend document paragraaf 1.2.1 - doorontwikkeling binnen de vaste prijs	Cel A7 bepaalt dat werkzaamheden die behoren tot de reguliere dienstverlening, waaronder beheer, ondersteuning, onderhoud en doorontwikkeling, niet aanvullend op basis van de uurtarieven in rekening kunnen worden gebracht, terwijl paragraaf 1.2.1 de doorontwikkeling van de cloudomgeving tot de opdracht rekent en de prijs per gebruiker gedurende de gehele looptijd vaststaat. Welke omvang van doorontwikkeling dient de inschrijver in de vaste prijs te veronderstellen, en op welke wijze kunnen wijzigingen die daarbuiten vallen worden opgedragen en vergoed?	Voor reguliere doorontwikkeling geldt geen vast aantal uren. Werkzaamheden die nodig zijn om de dienstverlening binnen de overeengekomen scope actueel, veilig en ondersteund te houden, zijn in de vaste gebruikersprijs inbegrepen. Nieuwe functionaliteit, systemen of substantiële scope-uitbreidingen worden alleen na schriftelijke opdracht aanvullend vergoed.
121	Programma van Eisen eis ALG-003 en ARBIT-2022 (Bijlage A) artikel 8.1 - intellectueel eigendom	Eis ALG-003 claimt eigendom op processen, procedures, scripting, designs en logbronnen, terwijl artikel 8.1 dat beperkt tot hetgeen specifiek voor de opdrachtgever is vervaardigd. Bevestigt u dat bestaande tooling en methodes van de opdrachtnemer buiten deze eis vallen?	Akkoord.
122	Programma van Eisen eis SEC-046 en model-verwerkersovereenkomst (Bijlage F) artikel 4.8 - verwerkingsgebied	Eis SEC-046 staat verwerking binnen de Europese Unie toe, terwijl artikel 4.8 verwerking buiten het Europese deel van Nederland uitsluitend toestaat met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Welke bepaling is leidend, en aanvaardt u verwerking binnen de Europese Unie door een gecontracteerde subverwerker?	Eis SEC-046 is leidend. Verwerking binnen de Europese Unie door verwerker of een door opdrachtgever goedgekeurde subverwerker is toegestaan. Artikel 4.8 van de verwerkersovereenkomst wordt hierop aangepast.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
123	Programma van Eisen (Bijlage G) eis SEC-001 en beschrijvend document paragraaf 5.3 - private cloud versus Azure	Eis SEC-001 verlangt dat alle data door middel van een private cloud is gescheiden van overige klanten, terwijl paragraaf 5.3 een migratie naar een Azure-native omgeving met Azure Landing Zone beschrijft. Hoe verhouden deze zich tot elkaar, en blijft SEC-001 na de migratie van toepassing?	SEC-001 ziet op een logisch gescheiden en beveiligde omgeving waarin data van de provincie is afgeschermd van die van andere klanten. De migratie naar een Azure-native omgeving met Azure Landing Zone is daarmee verenigbaar. SEC-001 blijft na migratie onverkort van toepassing.
124	Concept-raamovereenkomst artikel 11.1 en nadere overeenkomst (Bijlage B.2) artikel 2.2 - rangorde van documenten	Artikel 11.1 plaatst de verwerkersovereenkomst op de vierde plaats in de rangorde, terwijl artikel 2.2 van het format nadere overeenkomst die op de eerste plaats zet. Welke rangorde geldt bij strijd tussen beide documenten?	De genoemde rangorde in de raamovereenkomst is correct.
125	Beschrijvend document paragraaf 2.11 en concept-raamovereenkomst artikel 4.1 - ingangsdatum	De planning noemt 7 december 2026 als datum voor contractering en start implementatie, terwijl artikel 4.1 als ingangsdatum 1 januari 2027 noemt. Welke datum is leidend, en vallen de implementatiewerkzaamheden in december 2026 onder de overeenkomst, mede gelet op de fatale opleveringstermijnen van artikel 5?	De raamovereenkomst treedt in werking op 7 december 2026. De implementatiewerkzaamheden vanaf die datum vallen onder de raamovereenkomst. Artikel 4.1 wordt hierop aangepast. De oplevertermijnen volgen uit het goedgekeurde transitieplan.
126	Beschrijvend document paragraaf 7.3 en concept-raamovereenkomst artikel 10.1 - facturatiemoment	Paragraaf 7.3 schrijft maandelijks facturatie vooraf voor, terwijl artikel 10.1 bepaalt dat licenties per jaar vooraf en overige werkzaamheden achteraf worden gefactureerd. Welke bepaling geldt?	Facturatie van de licenties vindt maandelijks vooraf plaats op basis van het aantal actieve gebruikers op het moment van factureren. Overige werkzaamheden worden maandelijks achteraf gefactureerd en moeten vooraf zijn geaccordeerd door een daartoe bevoegd persoon. Artikel 10.1 van de gepubliceerde concept-raamovereenkomst wordt overeenkomstig aangepast.
127	Beschrijvend document - 5.3 Gewenste situatie - pag. 32	Hoe kan de opdrachtnemer kosten doorbelasten, indien er uit de nulmeting blijkt dat er een scopeverandering noodzakelijk is?	De nulmeting leidt niet tot een wijziging van de scope. De nulmeting en de werkzaamheden die nodig zijn om aan de opdracht te voldoen, zijn in de inschrijving inbegrepen. Hieraan kan geen recht op een aanvullende vergoeding worden ontleend. Een eventuele wijziging van de opdracht wordt afzonderlijk beoordeeld, waarbij ook wordt getoetst of sprake is van een wezenlijke wijziging.
128	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Kan een medewerker van Provincie Noord Brabant ondersteunen in support op locatie bij de mini computers?	Nee.
129	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Wij verzoeken u om nader toe te lichten hoe u de transitie van de huidige fileserveromgeving naar SharePoint Online en OneDrive vorm wilt geven. Wat zijn uw uitgangspunten? Heeft u een doelinrichting of migratiestrategie voor ogen of verwacht u dat de inschrijvers een passende inrichting en migratieaanpak uitwerken? Op welk criteria gaat u deze toetsen en beoordelen?	De opdrachtgever schrijft geen voorgeschreven doelinrichting of migratiestrategie voor. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een passende inrichting en migratieaanpak uitwerken.
130	Beschrijvend document - 5.2 Beschrijving van de huidige Cloud architectuur - pag. 30	Welke versie heeft de huidige on-premises Microsoft Exchange-omgeving?	Microsoft Exchange 2019 (SE SU10).
131	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	De opdracht omvat een transitie naar Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive en Teams. Voor het bepalen van de migratieaanpak, inspanning en risico's is inzicht in de huidige omgeving noodzakelijk. Kunt u daarom de relevante kerngetallen van de huidige omgeving verstrekken, waaronder de omvang van de mailomgeving, de fileserveromgeving en de aantallen gebruikers, mailboxen en gegevensopslag?	Deze gegevens zijn niet beschikbaar. Zie ook beantwoording van andere vragen voor minimale capaciteit.
132	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Kunt u aangeven of voor de inrichting en het beheer van de Microsoft 365- en beveiligingsomgeving specifieke uitgangspunten, richtlijnen of ontwerpkeuzes dienen te worden gevolgd, dan wel of de inschrijver de vrijheid heeft de inrichting vorm te geven op basis van gangbare marktstandaarden en eigen best practices, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen en doelstellingen?	Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een passende inrichting en migratieaanpak uitwerken.
133	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Is het de bedoeling dat er een Remote Desktop beschikbaar wordt gesteld of Remote Applications?	Remote desktop.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
134	Beschrijvend document - 5.1.1. : niet in scope opgave - pag. 30	Aangezien werkplekbeheer van laptops en mobiele telefonie buiten de scope van deze aanbesteding valt, verzoeken wij u toe te lichten hoe het beheer van deze apparaten momenteel is ingericht en hoe dit gedurende de contractperiode wordt uitgevoerd. Tevens verzoeken wij aan te geven of deze apparaten onderdeel zijn of worden van de Microsoft 365-tenant en of daarbij rekening gehouden moet worden met beheer door meerdere partijen binnen dezelfde tenant.	Deze informatie wordt niet verstrekt, dit betreft geen onderdeel van de scope.
135	Beschrijvend document - 5.2.6 Security, monitoring en beheer - pag. 31	Kunt u aangeven welke onderdelen van de huidige Microsoft 365-tenant reeds zijn ingericht conform Microsoft best practices en als uitgangspunt dienen voor de gevraagde dienstverlening?	Het beoordelen van de bestaande inrichting en het doen van verbetervoorstellen maakt onderdeel uit van de opdracht.
136	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Wij nemen aan dat Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive en Teams momenteel nog niet actief worden gebruikt. Kunt u bevestigen of deze aanname juist is?	Nee, deze aanname is niet juist.
137	Beschrijvend document - par. 5.2.5. Werkplek en toegang - pag. 31	Kunt u toelichten welke functie de genoemde werkstations vervullen binnen de werkplekomgeving en hoe deze zich verhouden tot de beschreven RDS-omgeving?	Deze fungeren als vergaderaccount.
138	Beschrijvend document - par. 5.2.4 Identity- en toegangsbeheer - pag. 31	Kunt u nader toelichten wat wordt bedoeld met de passage dat de huidige leverancier als Identity Provider fungeert? Welke software of welke dienst leveren ze dan?	Met de rol van Identity Provider wordt bedoeld dat de huidige leverancier authenticatie- en identiteitsdiensten faciliteert voor de huidige omgeving.
139	Beschrijvend document - 5.2 Beschrijving van de huidige Cloud architectuur - pag. 30	Kunt u aangeven welke multi-factor authenticatieoplossing momenteel binnen de omgeving wordt toegepast?	Momenteel wordt MFA toegepast op de SSLRDP-toegang. Identity- en toegangsbeheer verlopen via ADFS in combinatie met Microsoft Entra ID.
140	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Kunt u nader specificeren wat u verstaat onder de overdracht van de aanwezige AI- en automatiseringsoplossingen? Betreft dit uitsluitend kennisoverdracht en beheeracceptatie van bestaande oplossingen, of maken ook migratie-, optimalisatie- of doorontwikkelingsactiviteiten hiervan onderdeel uit?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
141	Beschrijvend document - 5.3 Gewenste situatie - pag. 32	Kunt u kengetallen geven over de hoeveelheid data? Zoals aantal documenten.	Deze gegevens zijn niet beschikbaar.
142	Beschrijvend document - 5.3 Gewenste situatie - pag. 32	Moet niet tegelijkertijd met het overnemen van het beheer van de Exchange en file server ook het beheer van de andere servers (RDS, active directory) worden overgenomen?	Correct.
143	Beschrijvend document - 5.3 Gewenste situatie - pag. 32	Is het de bedoeling dat we het beheer van de huidige Exchange/file server overnemen van de huidige partij in de huidige omgeving of moet eerst worden weggemigreerd uit de huidige omgeving?	Wegmigreren uit de huidige omgeving.
144	Beschrijvend document - 5.2.6 Security, monitoring en beheer - pag. 31	Heeft u behoefte aan test- en/of acceptatieomgevingen? Wij adviseren om in ieder geval een testomgeving voor AVD af te nemen.	Het huidige landschap kent geen test- of acceptatieomgeving. De inrichting hiervan wordt aan de inschrijver overgelaten, mits passend binnen de aangeboden dienstverlening.
145	"Beschrijvend document - 5.2.6 Security, monitoring en beheer - pag. 31"	Heeft u licenties, zoals Eset, die nog niet in de huidige contractperiode aflopen en meegenomen kunnen worden naar het nieuwe contract?	Zie hiervoor de bijlage "Contractduren".
146	Beschrijvend document - par 5.2.4. Identity- en toegangsbeheer - pag. 31	Zijn er naast de fileserver en RDS servers ook Active Directory servers en een ADFS server aanwezig?	Identity- en toegangsbeheer is ingericht op basis van Active Directory en ADFS.
147	Beschrijvend document - 5.2 Beschrijving van de huidige Cloud architectuur - pag. 30	Is de infrastructuur eigendom van de leverancier of van Stimulus?	Stimulus is eigenaar van de data en configuraties; de onderliggende infrastructuur is onderdeel van de dienstverlening van de huidige leverancier.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
148	Beschrijvend document - 5.2 Beschrijving van de huidige Cloud architectuur - pag. 30	Bedoelt u met dedicated infrastructuur dat er geen onderdelen van uw omgeving worden gedeeld met andere klanten van de huidige leverancier? Als het geen dedicated omgeving betreft, welke onderdelen worden dan gedeeld?	Ja.
149	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	In de aanbestedingsstukken staat niet expliciet aangegeven of de opdrachtnemer de Microsoft Cloud Service Provider (CSP) moet zijn of mag zijn voor Azure. Als CSP belasten wij de Microsoft Azure kosten apart aan u door op basis een Cloud Service Provider overeenkomst. Aangezien Microsoft deze prijzen vaststelt, kunnen wij deze niet als een vast bedrag per gebruiker toepassen in het inschrijfformulier. Mogen wij CSP zijn en bent u akkoord met de aparte doorbelasting?	Het staat inschrijver vrij om als Cloud Solution Provider (CSP) op te treden. De kosten voor de Azure-omgeving die noodzakelijk zijn voor het leveren van de gevraagde dienstverlening dienen echter te zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen conform het inschrijfformulier. Alleen additionele door opdrachtgever afzonderlijk af te nemen verbruiksafhankelijke Al-gerelateerde diensten kunnen separaat worden doorbelast op basis van daadwerkelijk gebruik.
150	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Waar is de (tijdelijke) RDS-omgeving gelokaliseerd? Nog bij de huidige leverancier in het datacenter of is uw verwachting dat wij een RDS-omgeving in onze private cloud beschikbaar stellen?	De beoogde doelarchitectuur is Azure-native. Het is aan de inschrijver om te beschrijven hoe de transitie van de huidige naar de gewenste situatie wordt vormgegeven.
151	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - mini-computers - pag. 29	Kunt u aangeven om welk model en type minicomputers het gaat, welke functie deze systemen vervullen binnen de vergaderomgeving en op welke wijze deze momenteel worden beheerd?	Desktop: Tweemaal: Windows 11 Pro 10.0.26200 - NUC-PC02 Video conference mini-PC Deze worden beheerd via Datto RMM
152	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Wat is de reden dat deze minicomputers wel binnen de scope vallen en de werkplekcomputers niet? Waarom kunnen deze niet op dezelfde manier worden beheerd?	Deze informatie wordt niet verstrekt omdat we het niet relevant achten voor het doen van een inschrijving.
153	Beschrijvend document - 5.1.1 - pag. 29	U vraagt om de minicomputers van 2 vergaderplekken in beheer te nemen. Overige werkplekdevices beheert u zelf. Wat heeft u momenteel ingericht voor het beheer van deze minicomputers? En is dit overdraagbaar? Zijn deze minicomputers remote benaderbaar? Verwacht u ook on site assistentie? En tegen welke service levels?	Beheer van de 2 minicomputers is nu belegd in de huidige cloud omgeving en is overdraagbaar. De mini-computers zijn remote benaderbaar, on-site assistentie verwacht Stimulus niet.
154	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - mini-computers - pag. 29	Kunt u toelichten hoe de 2 minicomputers momenteel beheerd worden (bv zijn deze minicomputers in Intune opgenomen)? Welke SLA oplostijden zijn er nodig voor het oplossen van incidenten? Zijn er onderhoudscontracten op de minicomputers of spare voorraad? Welke randapparatuur is gekoppeld? Hoe zijn deze minicomputers nu ingericht? Waarom kiest u er voor om het beheer van deze minicomputers uit te besteden en overige werkplekken niet?	De minicomputers maken onderdeel uit van de huidige omgeving en vallen binnen de scope van de opdracht.
155	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Uit de aanbestedingsstukken blijkt niet eenduidig welke Microsoft 365 E5-securityfunctionaliteiten binnen de scope van de gevraagde dienstverlening vallen. Kunt u specificeren welke functionaliteiten door de opdrachtnemer moeten worden ingericht, beheerd, gemonitord en/of ondersteund, zodat inschrijvers hun inschrijving op een uniforme uitgangspuntenbasis kunnen opstellen?	De exacte invulling van de E5-securityfunctionaliteiten wordt aan de inschrijver overgelaten.
156	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	In de aanbestedingsstukken wordt Azure Virtual Desktop (AVD) als uitgangspunt voor de werkplekomgeving genoemd. Kunt u toelichten wat de aanleiding voor deze keuze is en aangeven met welk type eindgebruikersapparaten AVD wordt benaderd? Wij verzoeken tevens te bevestigen of deze apparaten door Stimulus centraal beheerd worden.	Azure Virtual Desktop (AVD) is als uitgangspunt opgenomen voor de toekomstige werkplekomgeving. Gebruikers benaderen deze omgeving via door Stimulus beschikbaar gestelde eindgebruikersapparatuur.
157	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Kan opdrachtgever bevestigen of Stimulus gerechtigd is Microsoft Government-licenties af te nemen?	Het toepassen van Microsoft Government-licenties wordt niet uitgevraagd.
158	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	Kunt u aangeven welke glasvezelverbinding dit is, tussen welke locaties? En wat verstaat u onder het beheer van deze glasvezelverbinding?	Onder beheer wordt verstaan het operationeel beheer van deze verbinding en de afstemming met de leverancier ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening.
159	Beschrijvend document - 5.1 Opdrachtoomschrijving - pag. 29	De Enreach verbinding is een FTTB-glasvezelverbinding waarvan het abonnement moet worden overgenomen en beheerd: Waar is de Enreach verbinding voor? Als deze niet meer nodig blijkt, is er dan voor u een afkoopregeling mogelijk?	Eventuele afkoop of voortijdige beëindiging maakt geen onderdeel uit van de uitvraag.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
160	Beschrijvend document - 4.3.1 Subgunningscriterium 1: Implementatie- en transitieplan - pag. 25	U verzoekt om in het implementatie- en transitieplan minimaal negen afzonderlijke onderdelen te beschrijven. Gelet op de omvang en diepgang van de uitgevraagde onderdelen vinden wij de beschikbare ruimte van maximaal 3 (drie) A4-pagina's voor het implementatie- en transitieplan te beperkt. De uitwerking van de subgunningscriteria vraagt om een zorgvuldige balans tussen volledigheid, concreetheid en leesbaarheid. Inschrijvers moeten nu gaan kiezen welke punten ze wel of niet volledig uitwerken en afbeeldingen en tabellen gaan mogelijk klein en onleesbaar worden. Kunt u het maximale aantal pagina's voor het implementatie- en transitieplan verruimen naar minimaal 10 (tien) A4-pagina's? Hoe verwacht u anders alle negen gevraagde onderdelen voldoende diepgaand binnen drie pagina's kunnen worden uitgewerkt?	Het implementatie- en transitieplan mag uit maximaal vier pagina's A4 bestaan, naast maximaal twee pagina's A4 voor de planning.
161	Beschrijvend document - 4.3.1 Subgunningscriterium 1: Implementatie- en transitieplan - pag. 25	Onder het kopje 'doelstelling' op het einde van pag. 24 in de leidraad staat: ""Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld, na een eventuele voorpagina en inhoudsopgave of de eerste 2 pagina's van de planning beoordeeld."" Onze vraag gaat over het woord ""of"" in die laatste regel, want we gaan ervanuit dat u dan alleen de eerste 3 pagina's beoordeelt EN de eerste 2 pagina's van de planning (na een eventuele voorpagina en inhoudsopgave). Kunt u bevestigen dat het woord 'of' in de eerste regel van pagina 25 van de leidraad vervangen wordt door 'en'?	Dat is correct. Het woord "of" wordt vervangen door "en". Bij overschrijding worden alleen de eerste vier pagina's van het plan én de eerste twee pagina's van de planning beoordeeld.
162	Beschrijvend document - 4.3.2 Subgunningscriterium 2: Continuïteit dienstverlening - pag. 25	Kunt u bevestigen dat 'Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden', weliswaar minimaal alleen de eerste 2 pagina's beoordeeld worden, maar wel NA een eventuele voorpagina en inhoudsopgave zoals bij SGC 1? Met andere woorden, dat een eventuele voorpagina en inhoudsopgave voor alle gunningscriteria niet meetellen in het maximaal aantal pagina's dat beoordeeld wordt?	Dat bevestigen wij.
163	Beschrijvend document - 4.3.2 Subgunningscriterium 2: Continuïteit dienstverlening - pag. 26	U verzoekt binnen dit subgunningscriterium om 5 (vijf) inhoudelijke onderwerpen te beschrijven, waaronder communicatie op operationeel, tactisch en strategisch niveau, kennisborging binnen de organisatie, gebruikerscommunicatie, doelgroepgerichte communicatie en de samenwerking met opdrachtgever en ketenpartners. Gelet op de aard en samenhang van deze onderwerpen vinden wij de beschikbare ruimte van maximaal 2 (twee) A4-pagina's te beperkt om een voldoende diepgaande, onderscheidende en toetsbare uitwerking te doen. Bij de huidige paginalimiet bestaat het risico dat we niet alle onderdelen volledig kunnen toelichten. Wij vragen u om het maximale aantal pagina's voor het communicatie- en samenwerkingsplan te naar 5 (vijf) A4-pagina's (gemiddeld één pagina per onderdeel) uit te breiden, zodat alle inschrijvers hun aanpak op een gestructureerde en inhoudelijk volledige wijze kunnen beschrijven.	Het maximum voor het communicatie- en samenwerkingsplan wordt verhoogd naar drie pagina's A4.
164	Beschrijvend document - 4.3.3 Subgunningscriterium 3: Communicatie en samenwerking - pag. 25	Kunt u bevestigen dat ook hier een voorpagina en inhoudsopgave toegelaten zijn en deze niet meetelt voor het maximale aantal pagina's?	Dat bevestigen wij.
165	Beschrijvend document - 4.3.3 Subgunningscriterium 3: Communicatie en samenwerking - pag. 25	U vraagt binnen dit subgunningscriterium 6 (zes) inhoudelijke onderwerpen te beschrijven, waaronder SLA-borging, de inrichting van de beheer- en supportorganisatie, monitoring en rapportage, incidentmanagement en de doorontwikkeling van de dienstverlening. Gelet op de aard en complexiteit van deze onderwerpen vinden wij de beschikbare ruimte van maximaal 2 A4-pagina's te beperkt om een voldoende diepgaande, onderscheidende en toetsbare uitwerking te kunnen geven. Bij de huidige paginalimiet bestaat het risico dat inschrijvers keuzes moeten maken welke onderdelen zij wel of niet volledig toelichten, hetgeen de vergelijkbaarheid en toetsbaarheid van de inschrijvingen niet ten goede komt. Kunt u daarom het maximale aantal pagina's voor het continuïteits- en beheerplan verruimen naar 6 (zes) A4-pagina's (gemiddeld één pagina per subvraag als ruimte voor de beantwoording), zodat alle inschrijvers hun dienstverlening op een gestructureerde en inhoudelijk volledige wijze kunnen beschrijven?	Het maximum voor het continuïteits- en beheerplan wordt verhoogd naar drie pagina's A4.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
166	Beschrijvend document - 4.3.4 Subgunningscriterium 4: Informatiebeveiliging - pag. 27	U vraagt binnen dit subgunningscriterium zowel de visie op informatiebeveiliging, de organisatorische borging daarvan, de vertaling naar concrete maatregelen binnen de dienstverlening als de communicatie richting opdrachtgever dienen te worden beschreven. Gelet op de omvang en diversiteit van deze onderwerpen vinden wij de beschikbare ruimte van maximaal 2 (twee) A4-pagina's te beperkt om een voldoende diepgaande, onderscheidende en toetsbare uitwerking te kunnen geven. Bij de huidige paginalimiet bestaat het risico dat inschrijvers keuzes moeten maken welke onderdelen zij wel of niet volledig toelichten. Wij verzoeken u om het maximale aantal pagina's voor het security- en informatiebeveiligingsplan te verruimen naar 4 (vier) A4-pagina's, zodat inschrijvers hun aanpak op een gestructureerde en inhoudelijk volledige wijze kunnen beschrijven.	Voor het security- en informatiebeveiligingsplan blijft een maximum van twee pagina's A4 gelden.
167	Beschrijvend document - 8 Bijlagen - pag. 36	In de omschrijving van bijlage G staat 'programma van eisen en wensen'. Welke referenties in bijlage G zijn wensen of hoe wordt dit onderscheid aangeven?	Dit betreft een verschrijving, het betreffen enkel eisen.
168	Bijlage G, PvE	Hoe wordt bijlage G beoordeeld door de beoordelingscommissie en bij welk gunningscriterium?	Niet. Zie antwoord op vraag 76.
169	Bijlage G, PvE	Kunt u bevestigen dat de inschrijvers geen toelichting moeten geven bij de eisen van bijlage G waarvan in kolom G al "ja" wordt aangegeven?	Dat bevestigen wij.
170	Bijlage G, PvE - SEC-047 t/m SEC-050	Kunt u verduidelijken of de eisen SEC-047 tot en met SEC-050 uitsluitend van toepassing zijn op AI-systemen die door opdrachtnemer zelf worden ontwikkeld of aangeboden, of dat deze eisen eveneens van toepassing zijn op standaard Microsoft-functionaliteiten zoals Microsoft Copilot voor Microsoft 365, Copilot Studio, Power Platform en daarop gebaseerde AI-agents en automatiseringen?	Dit is van toepassing op eventuele AI-systemen van de opdrachtnemer.
171	Bijlage G, PvE - SEC-031	Kunt u bevestigen dat uitzonderingen toegestaan zijn voor noodaccounts (break-glass accounts), emergency access accounts en leveranciersaccounts die noodzakelijk zijn voor continuïteit en herstel van de dienstverlening?	Ja. Nood- en herstelaccounts zijn toegestaan, mits deze noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening en passend zijn ingericht conform de geldende informatiebeveiligings- en compliance-eisen.
172	Bijlage G, PvE - SEC-051	Opdrachtnemer dient volgens SEC-051 de voor de opdracht relevante standaarden van de 'Pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie toe te passen. Kunt u aangeven welke specifieke standaarden uit deze lijst voor deze opdracht relevant worden geacht, zodat inschrijvers de impact op dienstverlening en kosten eenduidig kunnen bepalen?	Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om bij de uitvoering van de opdracht de relevante standaarden te identificeren en toe te passen.
173	Bijlage G, PvE - SEC-026	Op welke beheeroplossing heeft SEC-026 betrekking? Betreft dit het ITSM-platform, monitoringplatform, SIEM-platform of een andere oplossing?	SEC-026 heeft betrekking op de door de opdrachtnemer ingezette beheeroplossing(en) binnen de dienstverlening.
174	Bijlage G, PvE - SEC-025	Eis SEC-025 stelt dat het gebruikte beheerplatform browseronafhankelijk dient te werken. Wij stellen vast dat deze eis geen direct verband lijkt te hebben met informatiebeveiliging of compliance. Kunt u toelichten welk beveiligingsdoel met deze eis wordt beoogd en of SEC-025 daadwerkelijk als securityeis dient te worden beschouwd?	Het doel is te voorkomen dat het beheerplatform afhankelijk is van een specifieke browser.
175	Bijlage G, PvE - SEC-015	Kunt u de begrippen "servicewindow" en "onderhoudswindow" nader definiëren en aangeven welke diensten hieronder vallen?	Onder een servicewindow wordt de overeengekomen periode verstaan waarbinnen de dienstverlening beschikbaar dient te zijn. Onder een onderhoudswindow wordt het vooraf afgestemde tijdvenster verstaan waarbinnen gepland onderhoud kan worden uitgevoerd.
176	Bijlage G, PvE - SEC-015	Kunt u verduidelijken op welke componenten en typen incidenten de in SEC-014 opgenomen reactietijden en hersteltijden van toepassing zijn? Gelden deze ook voor verstoringen waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt?	De in SEC-014 opgenomen reactie- en hersteltijden zijn van toepassing op incidenten binnen de scope van de overeengekomen dienstverlening.
177	Bijlage G, PvE - SEC-039	Kunt u bevestigen dat de eis ten aanzien van de beschikbaarheid en afstemming van beheerdocumentatie voorafgaand aan de livegang uitsluitend betrekking heeft op documentatie die redelijkerwijs door opdrachtnemer kan worden opgesteld of geactualiseerd? Tijdens een transitie is opdrachtnemer immers mede afhankelijk van de tijdige en volledige overdracht van documentatie door de huidige leverancier, waarop niet altijd volledige invloed kan worden uitgeoefend.	Akkoord.
178	Bijlage G, PvE - SEC-029	Kunt u nader toelichten hoe de eis dat eerder uitgevoerde wijzigingen en configuraties behouden moeten blijven bij nieuwe releases geïnterpreteerd dient te worden? Wij vernemen graag op welke oplossingen deze eis van toepassing is en welke verantwoordelijkheid van opdrachtnemer hierbij wordt verwacht in geval van wijzigingen door de leverancier of fabrikant.	SEC-029 heeft betrekking op de door de opdrachtnemer beheerde oplossingen binnen de scope van de dienstverlening. Uitgangspunt is dat wijzigingen en configuraties behouden blijven bij nieuwe releases, tenzij dit door de leverancier of fabrikant aantoonbaar niet mogelijk wordt gemaakt.
179	Bijlage G, PvE - WPL-016	Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder het optimaliseren van de IT-omgeving en op welke onderdelen gevraagd en ongevraagd advies wordt verwacht, zodat de omvang van deze verplichting eenduidig kan worden vastgesteld?	Gevraagd advies wordt verstrekt op verzoek van opdrachtgever; daarnaast dient opdrachtnemer opdrachtgever te informeren over tijdens de dienstverlening geconstateerde risico's, aandachtspunten of verbetermogelijkheden. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
180	Bijlage G, PvE - SEC-049	U geeft aan dat personeel getraind moet worden in o.a. AI-ethiek. Bedoelt u hierbij het personeel van ons of bedoelt u dat wij uw personeel moeten trainen?	Uw personeel dient getraind te zijn en te blijven.
181	Bijlage G, PvE - SEC-036	U geeft aan dat support- en beheeroplossingen Cloud-gebaseerd dienen te zijn. Wat verstaat u onder Cloud-gebaseerd? Wij gebruiken zowel SaaS-oplossingen als tooling vanuit onze private cloud. Is dit voor u Cloud-gebaseerd?	Ja.
182	Bijlage G, PvE - SEC-032	U heeft aan dat de minicomputers op afstand gewist moeten kunnen worden. Bedoelt u dat wij in staat moeten zijn om deze minicomputers vanuit ons beheerplatform te wissen?	Ja.
183	Bijlage G, PvE - SEC-032	U geeft aan dat 'wissen op afstand' voor mobiele apparatuur beschikbaar moet zijn. Welke mobiele apparatuur bedoelt u? Uw mobiele apparatuur is toch buiten scope?	Mobiele telefonie en het beheer van mobiele apparaten vallen buiten de scope van de opdracht. Indien e-mail of andere bedrijfsgegevens op mobiele apparaten toegankelijk zijn, wordt van de opdrachtnemer verwacht dat de toegang bij uitdiensttreding/of verlies tijdig wordt beëindigd conform het geldende identity- en toegangsbeheerproces.
184	Bijlage G, PvE - SEC-006	Gearchiveerde data moet op verzoek kunnen worden vernietigd. Tevens moet de data onveranderbaar zijn. Als extra willen wij in verband met mogelijke ransomware dat data gedurende een vastgestelde periode niet kan worden verwijderd. Bent u akkoord met de aanvulling dat data na de vastgestelde bewaarperiode kan worden verwijderd?	Akkoord.
185	Bijlage G, PvE - SEC-001	In SEC-001 verwijst u specifiek naar een private cloud. Volgens de opdrachtmsschrijving in de leidraad wilt u een transformatie naar een public cloud. Kunt u deze tegenstrijdigheid toelichten zodat wij begrijpen wat u hier precies bedoelt?	SEC-001 ziet op logische scheiding en bescherming van data en niet op een verplichting tot het gebruik van een private cloud. De beoogde transitie naar een Azure-native omgeving is hiermee verenigbaar, mits de data van opdrachtgever aantoonbaar gescheiden blijft van die van andere klanten.
186	Bijlage G, PvE - WPL-024	U geeft aan dat meldingen via telefoon of e-mail in een ticketsysteem dienen te worden vastgelegd. Betekent dit dat dit in het ticketsysteem van de opdrachtnemer mag?	Ja.
187	Bijlage G, PvE - WPL-020	U vraagt om automatische archivering. Heeft u hiervoor een archiefsysteem beschikbaar of verwacht u dat wij een archiefoplossing aanbieden voor werkplekken (e-mail, profiel, documenten, identiteit, anders?)?	Een archiefoplossing valt niet binnen de scope.
188	Bijlage G, PvE - WPL-017	Hoe vaak worden cyberoefeningen door u uitgevoerd?	De frequentie is niet bekend.
189	Bijlage G, PvE - WPL-10	U geeft aan dat opdrachtnemer netwerk- en printerdiensten op locatie dient te leveren. Wat is de scope hiervan? De specifieke details over de omvang van deze diensten, noch specifieke printerdiensten zoals het bijvullen van toner, zijn gespecificeerd in de beschikbare documenten. Wat verwacht u van deze diensten op vlak van hardware, configuraties, Wi-Fi, LAN, videobewakingsnetwerken, en wat verstaat u onder printerdiensten?	De scope van de printerdiensten beperkt zich tot functioneel beheer, zoals configuratiewijzigingen en beheer van printerinstellingen en printergerelateerde services. Hardwarebeheer, verbruiksartikelen en fysieke ondersteuning vallen buiten de scope van de opdracht. Aankoop, beheer, onderhoud, updates en lifecyclemanagement van alle andere netwerkdiensten vallen binnen de opdracht.
190	Bijlage G, PvE - WPL-007	Een best practice is dat Microsoft Teams vanaf de fysieke werkplek wordt gebruikt met een lokale internet breakout. U geeft aan Teams alleen te willen gebruiken vanuit de Azure omgeving (AVD). Wat is hiervan de reden?	Van de inschrijver wordt verwacht dat hij een passende oplossing aanbiedt die voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van functionaliteit, beveiliging en gebruikerservaring.
191	Bijlage G, PvE - WPL-004	U geeft aan dat er plannen moeten zijn voor disaster recovery. In hoeverre moeten we de omgeving zodanig inrichten dat er een snelle technische disaster recovery mogelijk is? Als zich een calamiteit in een datacenter van Microsoft voordoet, hoe snel moet dan de omgeving in een ander datacenter weer beschikbaar zijn (RTO)?	Voor bedrijfskritische voorzieningen verwacht opdrachtgever een disaster recovery-oplossing met een RTO van maximaal 4 uur.
192	Bijlage G, PvE - ALG-015	Eis ALG-015 heeft betrekking op de cloud-services van Opdrachtnemer. Is het de bedoeling dat wij cloud-services leveren, anders dan vanuit Azure?	ALG-015 schrijft niet voor dat andere cloudservices dan Azure moeten worden geleverd. De eis ziet erop dat de aangeboden cloudservices interoperabel en overdraagbaar zijn, ongeacht de gekozen invulling van de oplossing.
193	Bijlage G, PvE - ALG-002	De eis ALG-002 verplicht opdrachtnemer zich te conformeren aan huidige én toekomstige toepasselijke wet- en regelgeving. Toekomstige wet- en regelgeving kan gedurende de looptijd van de overeenkomst leiden tot aanvullende verplichtingen, investeringen, licentie-, beheer- of uitvoeringskosten die ten tijde van inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn. Kunt u bevestigen dat dergelijke aantoonbare meerkosten, die rechtstreeks voortvloeien uit nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving, niet geacht worden onderdeel te zijn van de aangeboden vaste prijs per gebruiker en via de wijzigingsprocedure dan wel als meerwerk kunnen worden verrekend?	ALG-002 blijft van toepassing. Wijzigingen die aantoonbaar buiten de overeengekomen scope vallen, kunnen conform de contractuele wijzigingsprocedure worden behandeld.
194	Bijlage G, PvE - SEC-032	De eis dat wissen op afstand mogelijk moet zijn op mobiele apparatuur en minicomputers veronderstelt centraal beheer van deze apparaten. Kunt u toelichten hoe deze eis zich verhoudt tot het uitgangspunt dat het beheer van laptops en telefoons (mobiele apparaten) buiten de scope van deze aanbesteding valt?	Mobiele telefonie en het beheer van mobiele apparaten vallen buiten de scope van de opdracht. Indien e-mail of andere bedrijfsgegevens op mobiele apparaten toegankelijk zijn, wordt van de opdrachtnemer verwacht dat de toegang bij uitdiensttreding/of verlies tijdig wordt beëindigd conform het geldende identity- en toegangsbeheerproces.
195	Bijlage G, PvE - WPL-026	Kunt u nader specificeren welke systemen, platformen en diensten opdrachtgever verstaat onder de "IT-omgeving" waarvoor monitoring en optimalisatie van prestaties wordt verlangd?	Het betreft de prestaties van de door Opdrachtnemer op te leveren omgeving.
196	Bijlage G, PvE - WPL-020	Kunt u nader specificeren wat u als opdrachtgever verstaat onder geautomatiseerde onboarding- en offboardingprocessen voor gebruikers en werkplekken? Gezien werkplekbeheer van laptops en mobiele apparaten buiten de scope van deze aanbesteding valt, verzoeken wij u te verduidelijken op welke systemen, omgevingen en processen deze eis van toepassing is.	Mutaties voor in-, door- en uitstroom worden momenteel aangeleverd via e-mail aan de servicedesk. Er wordt hiervoor geen separaat workflow- of ticketsysteem gebruikt.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
197	Bijlage G, PvE - WPL-018	De eis verwijst naar alle componenten van de IT-omgeving. Kunt u nader specificeren op welke systemen, platformen en diensten deze verplichting van toepassing is, zodat inschrijvers de scope van het patch- en updatebeheer eenduidig kunnen bepalen?	Het betreft de componenten van de door Opdrachtnemer op te leveren omgeving.
198	Bijlage G, PvE - WPL-015	Kunt u nader specificeren welke scope opdrachtgever voor ogen heeft bij het periodiek verstrekken van bedreigingsinformatie, ontwikkelingen en nieuws?	Opdrachtgever doelt op het periodiek delen van relevante ontwikkelingen op het gebied van cybersecurity, dreigingen, kwetsbaarheden en leveranciersontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de afgenomen dienstverlening.
199	Bijlage G, PvE - WPL-013	Kunt u nader specificeren wat opdrachtgever verstaat onder internetgebruikersinterfaces binnen deze eis?	Onder internetgebruikersinterfaces verstaat opdrachtgever alle vanaf het internet bereikbare applicaties, portalen en beheeromgevingen waarvoor authenticatie vereist is.
200	Bijlage G, PvE - WPL-003	Kunt u een overzicht verstrekken van de applicaties die binnen de Azure Virtual Desktop omgeving beschikbaar dienen te zijn, inclusief eventuele specifieke eisen ten aanzien van prestaties, integraties of beheer?	De Azure Virtual Desktop-omgeving dient minimaal ondersteuning te bieden voor Microsoft 365-applicaties, Microsoft Teams en gangbare browsergebaseerde bedrijfsapplicaties, met een gebruikerservaring die vergelijkbaar is met een moderne fysieke werkplek.
201	Bijlage G, PvE - WPL-003	Kunt u aangeven of voor de Azure Virtual Desktop-omgeving wordt uitgegaan van een gedeelde (pooled) of persoonlijke (personal) desktopomgeving en welke uitgangspunten ten aanzien van capaciteit, aantal gelijktijdige gebruikers en prestaties daarbij van toepassing zijn?	De huidige omgeving bestaat uit circa 100 gebruikers. Nadere capaciteitsbepaling en sizing maken onderdeel uit van de nulmeting en het transitievoorstel van de opdrachtnemer.
202	Bijlage G, PvE - WPL-010	Opdrachtnemer dient netwerk- en printerdiensten op locatie te beheren. Kunt u nader specificeren welke diensten, componenten en verantwoordelijkheden hieronder worden verstaan? Wij lezen hierover verder geen nadere uitwerking in de aanbestedingsstukken en verzoeken daarom de scope van deze dienstverlening nader toe te lichten.	De scope van de printerdiensten beperkt zich tot functioneel beheer, zoals configuratiewijzigingen en beheer van printerinstellingen en printergerelateerde services. Hardwarebeheer, verbruiksartikelen en fysieke ondersteuning vallen buiten de scope van de opdracht. Aankoop, beheer, onderhoud, updates en lifecyclemanagement van alle andere netwerkdiensten vallen binnen de opdracht.
203	Bijlage G, PvE - WPL-006	Bij het beheer van de Microsoft 365-tenant worden specifiek Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive, Teams, Copilot, Copilot Studio en Power Automate genoemd. Kunt u aangeven of tenantbrede voorzieningen, zoals identity-, security-, compliance- en devicebeheer, eveneens onderdeel uitmaken van de gevraagde dienstverlening? Zo niet, verzoeken wij u de grenzen van de Microsoft 365-beheerscope nader te specificeren.	Ja, maken hier onderdeel van.
204	Bijlage G, PvE - WPL-007	Kunt u toelichten welke aanleiding bestaat voor de expliciete eis rondom de prestaties en optimalisaties van Microsoft Teams binnen de cloudomgeving en welke specifieke prestatie-, gebruikers- of capaciteitsvereisten opdrachtgever hierbij voor ogen heeft?	De cloudomgeving dient Microsoft Teams te ondersteunen conform de geldende Microsoft-richtlijnen en optimalisaties.
205	Bijlage G, PvE - SRV-010	Kunt u aangeven welke lifecycleactiviteiten, updates, upgrades en kosten van derden in de vaste prijzen dienen te zijn opgenomen, en welke wijzigingen als meerwerk worden beschouwd?	Alle lifecycleactiviteiten, updates, upgrades, onderhoudswerkzaamheden en kosten die noodzakelijk zijn voor het in stand houden van de aangeboden dienstverlening conform de aanbestedingsstukken dienen in de vaste prijzen te zijn opgenomen en kunnen niet separaat worden gefactureerd of aangemerkt als meerwerk.
206	Bijlage G, PvE - SRV-007	Kunt u afbakenen welke componenten onder het configuratiebeheer vallen en kunt u het vereiste veiligheidsniveau, de onderhoudsvensters en eventuele toegestane uitzonderingen definiëren?	Er is geen sprake van een afbakening.
207	Bijlage G, PvE - SRV-006	Kunt u specificeren welke definitie, databron, gewenste diepgang, rapportagevorm en acceptatiecriteria per onderdeel van de maandelijks securityrapportage van toepassing zijn?	U dient dit zelf te specificeren in uw inschrijving bij het antwoord op subgunningscriterium 4.
208	Bijlage G, PvE - WPL-027	Kunt u nader toelichten welke contractvoorwaarden van toepassing zijn, welke kosten aan de opdrachtgever mogen worden doorbelast en wie verantwoordelijk is voor het risico van prijswijzigingen en eventuele resterende contractverplichtingen gedurende de looptijd?	De daadwerkelijke kosten mogen 1-op-1 worden doorbelast.
209	Bijlage G, PvE	Kunt u aangeven waar (bij welk gunningscriterium dan wel bij overige documenten) en in welke vorm deze bijlage moet aangeleverd worden in TenderNed?	Zie antwoord op vraag 76.
210	Bijlage G, PvE	Kunt u bevestigen dat van de inschrijvers in Bijlage G, het programma van eisen, wel de kolom "ja/nee" moeten invullen terwijl het allemaal knock-out eisen zijn?	Nee, door een inchirijving te doen bevestigt u te voldoen aan alle gestelde eisen.
211	Beschrijvend document - 8 Bijlagen - pag. 36	In de omschrijving van bijlage G staat 'programma van eisen en wensen'. Bevat bijlage G ook wensen en zo ja, welke referenties in bijlage G zijn wensen of hoe wordt dit onderscheid aangegeven?	Er zijn geen wensen.
212	Bijlage 5 - Prijzenblad - Jaarlijkse kosten	In het prijzenblad wordt gevraagd de jaarlijkse kosten uit te drukken als een prijs per gebruiker per maand. Kan opdrachtgever verduidelijken of verwacht wordt dat de kosten voor Microsoft-licenties hierin worden opgenomen? Licentiekosten zijn doorgaans afhankelijk van de gekozen contractduur en kunnen gedurende de looptijd wijzigen als gevolg van prijsaanpassingen door de fabrikant. Hoe kunnen de inschrijvers met deze variabele kostencomponent omgaan bij de prijsopgave?	Kosten van alle benodigde licenties dienen te zijn opgenomen.
213	Bijlage H - Landschapstekening - pag. 1	Kunt u inzicht geven in de huidige inrichting van de Microsoft 365-omgeving en de daarbij behorende beheer- en beveiligingsvoorzieningen?	Inschrijvers dienen uit te gaan van de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen functionele en technische eisen.
214	Bijlage H - Landschapstekening - pag. 1	Welke applicaties worden er gebruikt op de Remote Desktop Services? Welke applicaties worden er al automatisch geïnstalleerd (silent install) en welke hebben nog handmatige installatiehandelingen nodig?	De inschrijver wordt geacht dit als onderdeel van de transitie en nulmeting in kaart te brengen.
215	Bijlage H - Landschapstekening - pag. 1	Graag ontvangen wij kengetallen van de betreffende servers, zoals aantal cores, OS versie, hoeveelheid geheugen, diskgrootte, aantal files op de fileserver.	Zie antwoorden binnen deze nota van inlichtingen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
216	Bijlage I - App registraties.pdf - Inclusief applicaties, infrastructuur, identiteiten en integraties pag. 4	Kan opdrachtgever aangeven welke van de genoemde applicaties onderdeel zijn van de eindgebruikerswerkplek en waar deze momenteel worden aangeboden, alsmede wat de gewenste situatie na transitie is?	Inschrijvers dienen op basis van de beschikbare informatie in de aanbestedingsstukken een passende oplossing en transitieaanpak voor te stellen.
217	Bijlage I - App registraties.pdf - Inclusief applicaties, infrastructuur, identiteiten en integraties pag. 4	Kan opdrachtgever aangeven welke van de genoemde applicaties onderdeel zijn van de eindgebruikerswerkplek en waar deze momenteel worden aangeboden, alsmede wat de gewenste situatie na transitie is?	Inschrijvers dienen op basis van de beschikbare informatie in de aanbestedingsstukken een passende oplossing en transitieaanpak voor te stellen.
218	Overname huidige private cloud	De bestaande omgeving bevindt zich op dedicated infrastructuur in de private hostingomgeving van de huidige leverancier. Kunt u aangeven: -welke hardware, licenties en contracten eigendom zijn van Opdrachtgever; -welke onderdelen technisch en contractueel door de nieuwe Opdrachtnemer kunnen worden overgenomen; -welke beheerrechten, documentatie en configuratiegegevens beschikbaar worden gesteld; -welke medewerkings- en overdrachtsverplichtingen voor de huidige leverancier gelden; -gedurende welke periode de bestaande omgeving parallel beschikbaar blijft; -wie de kosten van de huidige omgeving en de latende leverancier gedurende transitie en migratie draagt?	Inschrijvers dienen bij hun aanbieding uit te gaan van de in de aanbestedingsstukken opgenomen uitgangspunten. De beschikbaarheid van de bestaande omgeving moet worden beschreven in het transitieplan. Zie voor Contractduren bijlage "contractduren" die is toegevoegd aan deze nota. De kosten voor de huidige omgeving tijdens de transitie en migratie worden gedragen door Opdrachtgever. De huidige leverancier zal medewerking verlenen.
219	Reguliere doorontwikkeling versus aanvullende werkzaamheden	Kunt u bevestigen dat alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de eisen uit het Programma van Eisen, de SLA, het lifecyclemanagement, beveiligingsvereisten, updates, upgrades, bugfixes, optimalisaties, configuratieverbeteringen en reguliere functionele of technische doorontwikkeling geacht worden inbegrepen te zijn in de vaste gebruikersvergoeding en derhalve niet via een nadere overeenkomst of aanvullende facturatie kunnen worden vergoed, tenzij sprake is van nieuwe functionaliteit, nieuwe systemen of een substantiële scope-uitbreiding die niet voortvloeit uit de aanbestedingsscope?	Dit bevestigen wij.
220	Private cloud en Azure-native architectuur	Bijlage G Programma van Eisen, SEC-001: Kan Provincie Noord-Brabant bevestigen dat logische isolatie binnen Microsoft Azure en Microsoft 365 voldoet aan SEC-001 en dat voor de toekomstige omgeving geen dedicated private-cloudinfrastructuur wordt vereist?	Akkoord.
221	Gebruik huidige RDS-omgeving	Bijlage G Programma van Eisen, WPL-003: Wat bedraagt het gemiddelde en maximale aantal gelijktijdige gebruikers van de huidige RDS-omgeving ten behoeve van de capaciteits- en kosteninschatting van de toekomstige Azure Virtual Desktop-omgeving?	Het huidige aantal gebruikers is circa 100.
222	Identity-omgeving en overdraagbaarheid	Beschrijvend document Cloud omgeving en MS licenties, paragraaf 5.2.4: 1. Zijn de huidige Active Directory-, ADFS- en Entra Connect-componenten volledig dedicated voor Stimulus en overdraagbaar aan inschrijver? 2. Zo nee, welke gedeelde componenten dienen bij de transitie te worden vervangen?	Inschrijvers dienen uit te gaan van een migratie naar een door henzelf beheerde doelomgeving.
223	Omvang Exchange- en fileservermigratie	Beschrijvend document Cloud omgeving en MS licenties, paragraaf 5.2.3 en 5.3: Kan Provincie Noord-Brabant ten behoeve van calculatie van de migratie de volgende gegevens verstrekken? 1. Totale en gebruikte opslagomvang en het aantal bestanden op de fileserver/F-schijf. 2. Aantal gebruikers-, gedeelde- en resourcemailboxes en de totale omvang van mailbox- en archiefdata. 3. Huidige Exchange-versie en aantal Exchange-servers.	Zie antwoorden binnen deze nota van inlichtingen.
224	Bestaande back-upvoorziening en historische back-ups	Beschrijvend document Cloud omgeving en MS licenties, paragraaf 5.2.6 en 5.3: 1. Dienen de bestaande back-upvoorziening en historische back-ups tijdens de transitiefase door de inschrijver te worden overgenomen en beheerd? 2. Zo ja, welke back-upoplossing en bewaartermijnen zijn momenteel van toepassing en worden de bestaande back-ups aan inschrijver beschikbaar gesteld? 3. Wie is na beheer-overname verantwoordelijk voor herstelverzoeken uit back-ups die vóór de overdracht zijn gemaakt?	Back-ups dienen na de transitiefase door de Opdrachtnemer te worden beheerd.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
225	Scope netwerk- en printerbeheer op locatie	Bijlage G Programma van Eisen, WPL-010: 1. Welke netwerk- en printercomponenten vallen onder eis WPL-010, inclusief aantallen en fabrikant/type? 2. Valt de firewall op de locatie van Stimulus hier ook onder? 3. Zo ja, welke licenties of abonnementen zijn hieraan verbonden?	De firewall en de wifi points op locatie dienen door de Opdrachtnemer te worden vervangen.
226	Overname huidige private-cloudomgeving	Beschrijvend document Cloud omgeving en MS licenties, paragraaf 5.1, 5.1.1, 5.2.3 en 5.3: Kan Provincie Noord-Brabant bevestigen of de huidige RDS-, Exchange- en fileserveromgeving gedurende de transitiefase in de bestaande hostingomgeving blijft draaien en door inschrijver in beheer dient te worden genomen, of dat (delen van) deze omgeving eerst naar een tijdelijke infrastructuur van inschrijver moeten worden gemigreerd?	Inschrijvers dienen op basis van de beschikbare informatie uit de aanbestedingsstukken een passende transitieaanpak voor te stellen.
227	Azure Spend	Beschrijvend document Cloudomgeving en MS licenties, paragraaf 5.1.1: Er wordt gevraagd naar een native Azure omgeving. Is de spend van de toekomstige Azure omgeving ook onderdeel van het totaal budget en daarmee van de maximale waarde van EUR 5.000.000 over 4 jaar?	Alleen Pay as you go resources vallen hieronder. Let wel, de maximale waarde van de overeenkomst gaat over de gehele duur van de overeenkomst en niet 4 jaar.
228	Renewaldatum	Beschrijvend document Cloudomgeving en MS licenties, paragraaf 5.1.1: Wat is de renewaldatum van de huidige ca. 100 M365E5 licenties en worden deze afgenomen via CSP op dit moment?	Het leveren en beheren van de MC licenties is onderdeel van de scope. Zie verder bijlage Contractduren.
229	Agentic AI – Copilot Studio	Beschrijvend document Cloudomgeving en MS licenties, paragraaf 5.1.1: Er staat vermeld dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de overdracht van de binnen de Microsoft 365-omgeving aanwezige AI- en automatiseringsoplossingen. Aan deze oplossingen zijn 'pay as you go' resources gekoppeld. Inschrijver verneemt graag een indicatie van de kosten hiervan en wil graag weten of deze kosten ook onder de noemer MS licenties valt binnen de scope van deze aanbesteding.	Pay as you go resources vallen niet onder de scope van de aanbesteding.
230	Werkplekbeheer	Beschrijvend document Cloudomgeving en MS licenties, paragraaf 5.1.1: Hier staat vermeld "Niet in scope: Werkplekbeheer: laptops en mobiele telefonie.". Wat bedoelt Provincie Noord-Brabant exact met werkplekbeheer?	Met werkplekbeheer wordt het beheer van eindgebruikersapparatuur bedoeld.
231	Changemanagement	Bijlage 5 – Prijzenblad: In het prijzenblad zijn diverse consultantprofielen opgenomen. De rol van change- en adoptieconsultant ontbreekt echter. Aangezien een eventuele transitie impact heeft op eindgebruikers en adoptie een belangrijke succesfactor is, ontvangt inschrijver graag duidelijkheid of deze rol onderdeel moet zijn van de aanbidding.	Dit dient u te verdisconteren in de implementatiekosten.
232	Overdracht van IP	Bijlage A - ARBIT 2022, artikel 8: Kan Provincie Noord-Brabant toelichten hoe de in artikel 8 opgenomen overdrachtsverplichting zich verhoudt tot het feit dat leveranciers-IP en standaard-IP doorgaans niet overdraagbaar zijn? Is Provincie Noord-Brabant bereid de bepaling aan te passen door expliciet onderscheid te maken tussen leveranciers-IP, standaard-IP en klantspecifiek IP, waarbij uitsluitend ten aanzien van klantspecifiek IP nadere afspraken over de intellectuele eigendomsrechten worden gemaakt?	De provincie is zich ervan bewust dat reeds bestaande intellectuele eigendomsrechten van de opdrachtnemer of derden niet zonder meer overdraagbaar zijn. Artikel 8 ARBIT 2022 biedt reeds een passend kader voor de omgang met intellectuele eigendomsrechten en laat ruimte voor de situatie waarin overdracht niet mogelijk of niet aan de orde is. De provincie ziet daarom geen aanleiding om de bepaling aan te passen of een nader onderscheid aan te brengen tussen leveranciers-IP, standaard-IP en klantspecifiek IP.
233	Compliance & Audit	Kan Provincie Noord-Brabant aangeven welke van de gevraagde compliance-, audit- en verantwoordingsverplichtingen komen te vervallen indien inschrijver een actuele ISAE 3402 en/of NOREA 3403 verklaring overlegt? Inschrijver streeft naar het voorkomen van dubbele audits en dubbele bewijsvoering waar aantoonbaar reeds door een onafhankelijke derde is getoetst.	Indien door inschrijver beschikbaar gesteld, kan dergelijke documentatie door opdrachtgever worden betrokken bij de beoordeling van de getroffen beheersmaatregelen. De in de aanbestedingsstukken opgenomen audit-, certificerings- en verantwoordingsverplichtingen blijven onverminderd van toepassing.
234	Onbeperkte aansprakelijkheid	Bijlage F - Model verwerkersovereenkomst, artikel 10: Kan dit artikel worden aangepast, zodat de aansprakelijkheid wordt gemaximeerd tot het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd in het kader van de bewezen aansprakelijkheid? Gezien het bestaande boetebeleid leidt de combinatie van boetes en onbeperkte aansprakelijkheid tot een onevenredig hoog risico.	Nee, de aansprakelijkheidsbeperkingen uit de onderliggende overeenkomst zijn al van toepassing op artikel 10.1, met uitzondering van boetes die aan opdrachtgever worden opgelegd als gevolg van een tekortkoming van verwerker. De aansprakelijkheid wordt niet beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert, omdat de verzekeringsdekking tot de verantwoordelijkheid van verwerker behoort.
235	Verplichtingen bij Datalekken	Bijlage F - Model verwerkersovereenkomst, artikel 9: Is Provincie Noord-Brabant bereid de verplichtingen inzake periodieke statusrapportages (elke 24 uur) en actieve ondersteuning bij een melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens uit het contract te verwijderen en deze als best-effort afspraken op te nemen in een SLA? De wettelijke plicht om een datalek tijdig te melden wordt door inschrijver onderschreven, maar de aanvullende operationele verplichtingen lijken niet thuis te horen in de contractvoorwaarden zelf.	Nee, dit hanteren wij als contractuele afspraken. De reden hiervoor is dat het hier om een wettelijke verplichting gaat datalekken tijdig te melden. Daarvoor is assistentie van de verwerker vereist. Dit staat ook gegeven in de wet (artikel 28 lid 3 sub f AVG). Om deze wettelijke verplichtingen na te komen, stellen wij de eis deze bepalingen in de verwerkersovereenkomst vast te leggen. Het gaat hier meer om een wettelijke plicht dan een operationele afspraak.
236	Bijlage A - Arbit-2022	Bijlage A - Arbit-2022: Is het mogelijk om de in het contract opgenomen boetebepalingen te vervangen door één uniforme boetebepaling, gemaximeerd op EUR 50.000, aangezien de huidige bepalingen op meerdere plaatsen zijn opgenomen en kunnen cumuleren met te claimen schade?	Niet akkoord.
237	Bijlage G Programma van Eisen	Bijlage G Programma van Eisen: Op ieder tabblad is een kolom "Ja/Nee" opgenomen en wordt bij eis TRX-001 gevraagd om een toelichting. Inschrijver constateert echter dat deze bijlage niet wordt genoemd als op te leveren document in paragraaf 2.5.4 "Indeling van de inschrijving" van het beschrijvend document. Kan Provincie Noord-Brabant aangeven of Bijlage G Programma van Eisen 20260828 door de inschrijver dient te worden ingevuld en als onderdeel van de inschrijving moet worden ingediend?	Zie antwoord op vraag 76.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
238	Service Levels en fatale termijnen	Bijlage A - Arbit-2022, artikel 76.2: Artikel 76.2 bepaalt dat functiehersteltijden en reactietijden als fatale termijnen gelden en dat bij het niet realiseren van de overeengekomen beschikbaarheid Opdrachtnemer direct in verzuim is. Kan Provincie Noord-Brabant bevestigen dat de concrete reactietijden, hersteltijden, beschikbaarheidsdefinities, servicevensters en uitzonderingen volledig worden vastgelegd in de overeenkomst en/of SLA en/of DAP?	Ja. De concrete invulling van reactietijden, hersteltijden, beschikbaarheidsdefinities, servicevensters en uitzonderingen wordt vastgelegd in de overeenkomst en de bijbehorende SLA en/of DAP. Op basis van deze overeengekomen serviceniveaus wordt artikel 76.2 ARBIT 2022 toegepast.
239	Auditrechten en corrigerende maatregelen	Bijlage A - Arbit-2022, artikel 5.3 en 5.5: Artikel 5.3 bepaalt dat Provincie Noord-Brabant audits kan uitvoeren indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Daarnaast bepaalt artikel 5.5 dat Provincie Noord-Brabant naar aanleiding van auditbevindingen maatregelen kan voorstellen waaraan Opdrachtnemer in redelijkheid uitvoering dient te geven. Kan Provincie Noord-Brabant nader toelichten welke kaders worden gehanteerd voor de frequentie, omvang en vorm van dergelijke audits en op welke wijze wordt bepaald welke aanvullende maatregelen redelijkerwijs van Opdrachtnemer mogen worden verwacht?	Audits worden in beginsel maximaal eenmaal per jaar uitgevoerd en minimaal twee weken vooraf aangekondigd. De omvang en vorm worden beperkt tot wat redelijkerwijs nodig is om de aanleiding voor de audit te onderzoeken. Eventuele aanvullende maatregelen moeten rechtstreeks voortvloeien uit de auditbevindingen en in verhouding staan tot de ernst en het risico van de geconstateerde afwijking.
240	Exit en vernietiging persoonsgegevens	Bijlage F - Model verwerkersovereenkomst, artikel 11: Kan Provincie Noord-Brabant nader toelichten welke werkzaamheden worden verwacht ten aanzien van teruglevering, vernietiging, rapportage en bewijsvoering bij beëindiging van de overeenkomst, en welke werkzaamheden hieronder worden verstaan in relatie tot de gevraagde transitie, migratie en exit ondersteuning?	Bij beëindiging levert verwerker de persoonsgegevens op verzoek terug in de aangegeven vorm en vernietigt hij vervolgens alle resterende kopieën binnen vier weken. Verwerker verstrekt hiervan een verslag en bewijs van vernietiging. Deze werkzaamheden zijn in de vergoeding inbegrepen. Aanvullende migratie- en retransitiwerkzaamheden worden uitgevoerd volgens het exit- en retransitieplan en vergoed overeenkomstig artikel 12.9 van de raamovereenkomst.
241	Beveiligingsmaatregelen	Bijlage F - Model verwerkersovereenkomst, artikel 6.1: Hierin is opgenomen dat Verwerker passende technische en organisatorische maatregelen dient te treffen. Kan Provincie Noord-Brabant aangeven welke minimale beveiligingsmaatregelen en beheersmaatregelen contractueel worden vereist voor de gevraagde dienstverlening?	De minimaal vereiste beveiligingsmaatregelen zijn opgenomen in paragraaf 3.5.2 van het beschrijvend document en in de eisen SEC-001 tot en met SEC-049 van het Programma van Eisen. Artikel 6.1 van de verwerkersovereenkomst wordt na gunning ingevuld op basis van deze eisen en de toezeggingen van de winnende inschrijver.
242	Bestaande ICT overeenkomsten Provincie Noord-Brabant	Kan opdrachtgever toelichten of bij de voorbereiding van deze aanbesteding is onderzocht in hoeverre de gevraagde dienstverlening geheel of gedeeltelijk kan worden afgenomen via bestaande ICT-overeenkomsten en centrale voorzieningen van de Provincie Noord-Brabant? Kan opdrachtgever tevens aangeven welke organisatorische, technische en financiële overwegingen hebben geleid tot de gekozen zelfstandige aanbesteding voor Stimulus?	Opdrachtgever heeft de gekozen inrichting en aanbestedingsstrategie zorgvuldig afgewogen. De uitkomst daarvan is verwerkt in de onderhavige aanbesteding.
243	Beschrijvend document - algemeen	Kan opdrachtgever toelichten hoe deze opdracht zich verhoudt tot de bestaande sourcingstrategie en ICT-overeenkomsten van de Provincie Noord-Brabant, in het bijzonder voor moderne werkplekdienstverlening, cloudplatform, identity, security en servicedesk?	Opdrachtgever heeft de gekozen inrichting en aanbestedingsstrategie zorgvuldig afgewogen. De uitkomst daarvan is verwerkt in de onderhavige aanbesteding.
244	Beschrijvend document	Kan opdrachtgever over een representatieve periode van bij voorkeur de afgelopen twaalf maanden historische gegevens verstrekken over aantallen incidenten, service requests en changes, uitgesplitst naar prioriteit, categorie, contactkanaal en eerste-, tweede- en derdelijnsondersteuning? Kan tevens worden aangegeven welk deel buiten het reguliere servicevenster is afgehandeld?	De gevraagde historische gegevens maken geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en worden niet verstrekt.
245	Beschrijvend document	Met welke centrale voorzieningen van de Provincie Noord-Brabant moet de oplossing samenwerken, waaronder identity, securitymonitoring, ITSM, netwerk, gegevensuitwisseling en Microsoft 365? Welke leveranciers zijn hierbij betrokken en wie voert de ketenregie?	Centrale voorzieningen van de Provincie Noord-Brabant zijn buiten scope.
246	Beschrijvend document	Wij zijn onderdeel van een grote internationale organisatie en mogen niet zelfstandig aanbieden op opdrachten van 10 jaar of langer als er geen tussentijdse opzegmogelijkheid is voor opdrachtnemer. We vermoeden dat dit ook geldt voor vergelijkbare dienstverleners. Kunt u overwegen de looptijd zo definiëren dat wij kunnen aanbieden? Een van de gebruikelijke opties is een tussentijdse passende opzegmogelijkheid na de initiële looptijd voor de opdrachtnemer met een opzegperiode van 18 maanden.	Opdrachtnemer krijgt na de initiële looptijd van vier jaar een opzegmogelijkheid met een schriftelijke opzegtermijn van 18 maanden. Opzegging laat lopende nadere overeenkomsten en alle verplichtingen rond exit en retransitie onverlet.
247	Beschrijvend document	Zijn afspraken gemaakt met de huidige leverancier over kennisoverdracht, overdracht van documentatie en ondersteuning gedurende de transitiefase?	Ja.
248	Beschrijvend document - algemeen	Wat is de omvang van het huidige fileserverlandschap (datahoeveelheid, aantal shares en gebruikersrechten) dat gemigreerd moet worden naar SharePoint Online?	Zie antwoorden binnen deze nota van inlichtingen.
249	Beschrijvend document - algemeen	In de stukken wordt Microsoft 365 E5 genoemd, maar geen exacte aantallen of afnameprofielen. Kunt u een overzicht verstrekken van de huidige Microsoft-licentieportefeuille inclusief aantallen, looptijden en eventuele aanvullende Microsoft-producten?	Er zijn op dit moment circa 100 gebruikers.
250	Beschrijvend document - algemeen	Valt het beheer van Teams Direct Routing inclusief telefoniecontracten binnen de opdracht of uitsluitend het technische beheer van de Teams-omgeving?	Telefoniecontracten vallen buiten de scope.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
251	Beschrijvend document - algemeen	Valt het beheer van Teams Direct Routing inclusief telefoniecontracten binnen de opdracht of uitsluitend het technische beheer van de Teams-omgeving?	Telefoniecontracten vallen buiten de scope.
252	Beschrijvend document - algemeen	Welke concrete verwachtingen heeft opdrachtgever ten aanzien van beheer, ontwikkeling en doorontwikkeling van Copilot Studio, AI-agents en Power Platform-oplossingen?	Het beheer heeft betrekking op alleen de licenties en niet de AI - automatiseringsoplossingen.
253	Beschrijvend document - algemeen	Valt monitoring via SOC/SIEM, MDR/SOC-dienstverlening en incidentrespons binnen de opdracht? Zo ja, welke verwachtingen gelden ten aanzien van 24x7-dienstverlening?	Valt binnen scope en inschrijver mag hier zelf invulling aan geven op basis van de verstrekte informatie.
254	Beschrijvend document - algemeen	BIO-compliance wordt verlangd maar toetsingskader ontbreekt. Welke specifieke BIO-maatregelen, maturityniveaus of auditvereisten verwacht opdrachtgever gedurende de contractperiode?	Conform de laatst vastgestelde versie van de BIO tijdens inschrijving.
255	Beschrijvend document - algemeen	Streefdatum 1 februari 2027 lijkt ambitieus gezien migratieomvang. Beschouwt opdrachtgever 1 februari 2027 als harde deadline of kan een gefaseerde migratie met latere afronding eveneens voldoen aan de doelstelling?	De datum 1 februari 2027 is een zeer gewenste datum waar bij sterke voorkeur aan wordt vastgehouden. Een gefaseerde migratie of latere afronding is toegestaan, mits dit concreet wordt gemotiveerd en de gevolgen voor de continuïteit, risico's en planning inzichtelijk worden gemaakt. Inschrijver dient dit op te nemen in de beantwoording van subgunningscriterium 1, Implementatie- en transitieplan, in het bijzonder bij onderdeel 1 en in de bijbehorende planning.
256	Beschrijvend document - algemeen	Welke netwerkcomponenten, verbindingen en verantwoordelijkheden vallen binnen het beheer van opdrachtnemer?	De scope van de printerdiensten beperkt zich tot functioneel beheer, zoals configuratiewijzigingen en beheer van printerinstellingen en printergerelateerde services. Hardwarebeheer, verbruiksartikelen en fysieke ondersteuning vallen buiten de scope van de opdracht. Aankoop, beheer, onderhoud, updates en lifecyclemanagement van alle andere netwerkdiensten vallen binnen de opdracht.
257	Bijlage G, diensten - WPL 007	In de eis wordt gesteld dat de aangeboden cloudoplossing Microsoft Teams volledig en stabiel moet ondersteunen voor vergaderingen, inclusief audio, video en scherm delen. Kunt u nader specificeren op welke wijze de Opdrachtgever de vereiste stabiliteit en functionaliteit zal toetsen tijdens de beoordeling, implementatie en/of acceptatiefase? Is hierbij sprake van specifieke prestatie-eisen, kwaliteitsnormen, gebruikersaantallen, netwerkcondities of acceptatiecriteria waaraan de oplossing aantoonbaar moet voldoen?	De eis ziet erop dat de aangeboden oplossing Microsoft Teams voor vergaderingen, inclusief audio, video en scherm delen, volledig en stabiel ondersteunt. Inschrijvers dienen een passende oplossing aan te bieden die hieraan voldoet.
258	Bijlage G Programma van Eisen Eis WPL-010	In de aanbestedingsstukken wordt gesproken over beheer van de netwerkdiensten, de bestaande glasvezelverbinding en de connectiviteit richting de cloudomgeving. Kunt u aangeven welke onderdelen exact binnen de scope van netwerkbeheer vallen (LAN, WLAN, firewalls, VPN, internettoegang, WAN en glasvezelverbindingen) en welke onderdelen buiten de scope vallen?	Alle onderdelen vallen binnen scope.
259	Bijlage G Programma van Eisen Eis WPL-010	Kunt u een overzicht verstrekken van de huidige netwerkinfrastructuur inclusief aantallen firewalls, switches, access points, internetverbindingen, bandbreedtes en gebruikte netwerkleveranciers zodat de beheerinspanning kan worden bepaald?	AP1 - Unifi AP-AC-LR AP2 - Unifi AP-AC-LR AP3 - Unifi AP-AC-LR AP4 - Unifi AP-AC-LR Ap5 - U6+ SWITCH01 - Aruba 1830 48p Gigabit 4p SFP Switch JL814A Switch02 - USW-Lite-8-PoE Dymo Print Server Linux Debian GNU/Linux 12- gatekeeper - Firewall Internettijnen: Voiceworks Glasvezel 200MB – Primaire lijn Voiceworks BVDSL 200.000/60.000 – Backup lijn
260	Bijlage G Programma van Eisen Eis WPL-027	Kunt u bevestigen of de bestaande glasvezelverbinding(en) gedurende de contractperiode gehandhaafd moeten blijven, of is het toegestaan een alternatieve telecom- of connectiviteitsoplossing aan te bieden mits dezelfde of betere beschikbaarheid wordt gerealiseerd?	De bestaande verbindingen moet gedurende de huidige looptijd gehandhaafd blijven.
261	Beschrijvend document	Welke minimale beschikbaarheidseisen, responstijden en hersteltijden gelden specifiek voor netwerk- en telecomcomponenten zoals internetverbindingen, VPN-verbindingen en telefoniediensten?	Inschrijvers dienen een passende dienstverlening aan te bieden die aansluit bij de eisen en doelstellingen van de aanbesteding.
262	Beschrijvend document	Is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitvoeren van QoS-configuraties en optimalisaties ten behoeve van realtime voiceverkeer (Microsoft Teams Calling), of blijft dit onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever of eventuele netwerkleveranciers?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dienstverlening binnen de scope van de aanbesteding.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
263	Beschrijvend document	Kunt u aangeven of er binnen de huidige omgeving gebruik wordt gemaakt van Microsoft Teams Phone, Direct Routing, Operator Connect of een andere telefonievoorziening? Indien aanwezig ontvangen wij graag het huidige aantal gebruikers, telefoonnummers en eventuele servicenummers.	Nee.
264	Beschrijvend document	Kunt u nader specificeren welke verwachtingen u heeft ten aanzien van Microsoft Teams Calling? Verwacht Stimulus uitsluitend levering van PSTN-connectiviteit en nummerbeheer, of ook ontwerp, implementatie, beheer, monitoring, call queues, auto attendants, nummerplannen, routeringslogica en lifecyclemanagement van de Teams Phone-omgeving?	In de gewenste situatie is voorzien in een volledige uitrol van Teams, waarbij Direct Routing optioneel kan worden uitgevraagd.
265	Beschrijvend document	Indien Teams Calling onderdeel uitmaakt van de opdracht: verwacht Stimulus een Direct Routing-oplossing inclusief SBC-beheer, een Operator Connect-oplossing of laat de opdrachtgever deze architectuurkeuze vrij aan de inschrijver?	In de gewenste situatie is voorzien in een volledige uitrol van Teams, waarbij Direct Routing optioneel kan worden uitgevraagd.
266	Beschrijvend document	Kunt u aangeven hoeveel gebruikers, gedeelde nummers, call queues, huntgroepen en receptiefuncties binnen de toekomstige telefonieomgeving worden verwacht? Vraag u van inschrijvers om een nieuwe Telefonie omgeving op te leveren of betreft het enkel beheer van de huidige omgeving?	In de gewenste situatie is voorzien in een volledige uitrol van Teams, waarbij Direct Routing optioneel kan worden uitgevraagd.
267	Beschrijvend document	Zijn er specifieke eisen ten aanzien van nummerportering, behoud van bestaande nummers, servicenummers en eventuele noodnummers die door opdrachtnemer moeten worden beheerd?	In de gewenste situatie is voorzien in een volledige uitrol van Teams, waarbij Direct Routing optioneel kan worden uitgevraagd.
268	Beschrijvend document	Wilt u een logisch netwerkdiagram of high-level architectuuroverzicht beschikbaar stellen waarop de huidige WAN-, LAN-, VPN-, firewall- en internetstructuur is weergegeven?	Zie antwoorden binnen deze nota van inlichtingen.
269	Bijlage G Programma van Eisen Eis WPL-010	U geeft aan dat Opdrachtnemer de netwerk- en printerdiensten op locatie beheerd. Kunt u de printerdiensten toelichten? Betreft dit een bestaande printvoorziening die wij dienen te beheren? Indien ja, kunt u beschrijven wat voor printvoorziening u nu heeft, o.a. merk, leeftijd en aantallen machines, naam leverancier en looptijd overeenkomst? Of verwacht u dat wij u een nieuwe printvoorziening leveren? Graag uw uitleg zodat wij een volledig beeld hebben van de scope van de dienstverlening.	Het betreft een bestaande printvoorziening die Opdrachtnemer dient te beheren. Het betreft 1 machine.