

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Vraag betreffende PvE eisen 4 t/m 7 (Supportdag)	In het Programma van Eisen zijn voor de wekelijkse supportdag onder andere de volgende eisen opgenomen: Eis 4: inzet van één vaste functionaris op locatie Schiphol-Oost; Eis 5: creditering bij ziekte of vakantie; Eis 6: minimaal vijf jaar aantoonbare relevante Microsoft 365 ervaring; Eis 7: vloeiend Nederlands spreken en schrijven. Kan LVNL bevestigen of het niet volledig voldoen aan één of meerdere van deze eisen automatisch leidt tot uitsluiting van de inschrijving? Indien een inschrijver een gelijkwaardig alternatief voorstelt, bijvoorbeeld: inzet van een senior specialist op afstand in combinatie met periodieke fysieke aanwezigheid op locatie; inzet van een consultant die niet volledig Nederlandstalig is, maar wordt ondersteund door een Nederlandstalige contactpersoon voor kennisoverdracht en communicatie; wordt een dergelijk alternatief dan beschouwd als niet voldoen aan de minimeisen en daarmee als uitsluitingsgrond, of staat LVNL open voor aantoonbaar gelijkwaardige oplossingen die hetzelfde doel en kwaliteitsniveau realiseren?	LVNL bevestigt dat wanneer onvolledig wordt voldaan aan de eisen in het Programma van Eisen, de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname. Met betrekking tot de supportdag: LVNL heeft de ervaring dat de wekelijkse on-site supportdag op locatie significante meerwaarde heeft voor LVNL. Een alternatief zoals in de vraag wordt voorgesteld wordt daarom niet acceptabel geacht.
2.1	Beschikbaarheid en service window	1 Relatie tussen beschikbaarheid en service window Begrijpen wij correct dat Eis 8 betrekking heeft op de technische en operationele beschikbaarheid van de applicaties en componenten gedurende 7 x 24 uur, terwijl de actieve beheer- en supportdienstverlening uitsluitend vereist is binnen het in Eis 9 genoemde service window van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur?	Ja, dat is correct. De in Eis 8 gevraagde beschikbaarheid betreft de technische en operationele beschikbaarheid van de applicaties en onderliggende componenten gedurende 24x7. De actieve beheer- en supportactiviteiten zoals bedoeld in Eis 9 hoeven uitsluitend te worden geleverd binnen het service window van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2.2	Beschikbaarheid en service window	2 On call support buiten service uren Verwacht LVNL dat Opdrachtnemer buiten het service window een on-call- of consignatiedienst beschikbaar stelt, waaronder in de avond, nacht, het weekend en op feestdagen?	Nee. LVNL verwacht niet dat de Opdrachtnemer buiten het in Eis 9 genoemde service window een on-call- of consignatiedienst beschikbaar stelt
2.3	Beschikbaarheid en service window	3 Eisen aan bereikbaarheid buiten service uren Indien on-call support wordt verwacht, welke bereikbaarheids-, response- en beschikbaarheidseisen gelden dan buiten het reguliere service window?	Niet van toepassing. LVNL verwacht geen on-call support buiten het reguliere service window
2.4	Beschikbaarheid en service window	4 Starttijd bij incidenten buiten kantooruren Indien een incident buiten het service window wordt geregistreerd, begint de responstijd dan bij aanvang van het eerstvolgende service window?	Niet van toepassing. LVNL verwacht geen on-call support buiten het reguliere service window
2.5	Beschikbaarheid en service window	5 Berekening van responstijden Begrijpen wij correct dat de responstijden uit Eis 10 uitsluitend worden berekend binnen het service window en dat de SLA-klok daarbuiten wordt gepauzeerd?	Correct. De tekst in de Offerteleidraad bij Eis 10 is aangepast.
2.6	Beschikbaarheid en service window	6 Berekening van oplostijden Begrijpen wij correct dat de oplostijden uit Eis 11 uitsluitend worden berekend binnen het service window en dat de SLA-klok daarbuiten wordt gepauzeerd?	Correct. De tekst in de Offerteleidraad bij Eis 11 is aangepast.
2.7	Beschikbaarheid en service window	7 Nederlandse feestdagen Vallen algemeen erkende Nederlandse feestdagen buiten het service window, of verwacht LVNL op deze dagen dezelfde dienstverlening als op reguliere werkdagen?	Ja, dat is correct. Algemeen erkende Nederlandse feestdagen vallen buiten het service window. Op deze dagen wordt niet dezelfde dienstverlening verwacht als op reguliere werkdagen.
2.8	Beschikbaarheid en service window	8 Meldkanalen buiten service uren Moet LVNL buiten het service window uitsluitend incidenten in het portal kunnen registreren, of moet buiten deze uren ook telefonisch of via een andere route contact kunnen worden opgenomen met Opdrachtnemer?	LVNL registreert incidenten buiten het servicewindow uitsluitend via het portal. Er wordt geen andere route gebruikt om contact te maken.
Ja	Beschikbaarheid en service window	Responstijden oplostijden en prioriteiten 9 Definitie van responstijd Wat verstaat LVNL precies onder responstijd? Is hieraan voldaan zodra het incident is geregistreerd, geclassificeerd en de behandeling aantoonbaar is gestart?	Responstijd is de tijd die verstrijkt tussen het moment dat door LVNL een incident of serviceverzoek wordt geregistreerd en het moment dat opdrachtnemer aan LVNL een eerste bevestiging/terugkoppeling geeft.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2.10	Beschikbaarheid en service window	10 Definitie van oplostijd Wat verstaat LVNL precies onder oplostijd? Moet binnen deze termijn een definitieve oplossing zijn geïmplementeerd, of geldt een werkende workaround waarmee het bedrijfsproces kan worden hervat ook als oplossing?	LVNL verstaat onder oplostijd de tijd tussen het registreren van een incident en het moment waarop de dienstverlening is hersteld. Een werkende workaround waarmee het bedrijfsproces kan worden hervat, geldt als oplossing, mits deze door LVNL wordt geaccepteerd. Een definitieve structurele oplossing kan dan vervolgens via de reguliere change- of problemmanagementprocessen worden gerealiseerd.
2.11	Beschikbaarheid en service window	11 Pauzeren van de SLA klok Wordt de SLA-klok gepauzeerd wanneer Opdrachtnemer voor de oplossing afhankelijk is van informatie, toegang, goedkeuring of werkzaamheden van LVNL, Microsoft of een andere leverancier?	Ja. Indien Opdrachtnemer voor de oplossing afhankelijk is van informatie, toegang, goedkeuring of werkzaamheden van LVNL, Microsoft of een derde partij, wordt de SLA-klok gedurende deze afhankelijkheid gepauzeerd.
2.12	Beschikbaarheid en service window	12 Storingen bij Microsoft en andere leveranciers Worden incidenten die volledig of gedeeltelijk worden veroorzaakt door een storing in Microsoft 365, Azure of een andere externe dienst uitgesloten van de responstijden, oplostijden en beschikbaarheidsberekeningen?	Ja. De SLA-klok wordt gepauzeerd gedurende aantoonbare wachttijd op noodzakelijke informatie, toegang, besluitvorming, goedkeuring of werkzaamheden van LVNL, Microsoft of een andere leverancier, mits Opdrachtnemer dit tijdig escaleert en traceerbaar registreert. Zie 7.2.4
2.13	Beschikbaarheid en service window	13 Vaststellen van de prioriteit Wie stelt de definitieve prioriteit van een incident vast: LVNL, Opdrachtnemer of beide partijen gezamenlijk?	De definitieve prioriteit van een incident wordt initieel door LVNL vastgesteld, bij twijfel kan dit gezamenlijk met Opdrachtnemer aangepast worden. Bij verschil van inzicht bepaalt LVNL de prioriteit.
2.14	Beschikbaarheid en service window	14 Wijzigen van de prioriteit Kan de prioriteit gedurende de behandeling van een incident worden aangepast en, zo ja, vanaf welk moment geldt dan de bijbehorende responstijd en oplostijd?	Ja, zodra de prioriteit verandert begint de oplostijd opnieuw te lopen. De responstijd is in deze situatie niet relevant.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3.15	Historische ticketvolumes	15 Tickets per applicatie Kan LVNL voor de afgelopen twaalf maanden het aantal geregistreerde tickets per applicatie of component verstrekken?	Ja. NB gesloten records zijn voor maart 2026 kan geen status van ons eigen itsm gegeven worden ivm implementatie nieuw itsm systeem bij lvnl NB 2 aantal tickets zijn enkel de tickets die niet door LVNL-applicatiebeheer zelf konden worden opgelost! 2 - M365 algemeen 5 - PowerAutomate 4 - itsm verzoeken bij leverancier 4 - Sharegate 7 - Sharepoint 1 - applicatie
3.16	Historische ticketvolumes	16 Tickets per prioriteit Kan LVNL voor de afgelopen twaalf maanden aangeven hoeveel incidenten zijn geregistreerd met prioriteit hoog, prioriteit medium en prioriteit laag?	Ja, geen enkel ticket had een hoge prioriteit
3.17	Historische ticketvolumes	17 Tickets per applicatie en prioriteit Kan LVNL de aantallen tevens uitsplitsen per applicatie of component en per prioriteitsniveau?	Ja. NB gesloten records zijn voor maart 2026 kan geen status van ons eigen itsm gegeven worden ivm implementatie nieuw itsm systeem bij lvnl NB 2 aantal tickets zijn enkel de tickets die niet door LVNL-applicatiebeheer zelf konden worden opgelost! 2 - M365 algemeen 5 - PowerAutomate 4 - itsm verzoeken bij leverancier 4 - Sharegate 7 - Sharepoint 1 - applicatie
3.18	Historische ticketvolumes	18 Moment van melding Kan LVNL aangeven hoeveel incidenten gedurende de afgelopen twaalf maanden binnen en hoeveel buiten het service window zijn gemeld?	Ja, 0 incidenten buiten het servicewindow en 23 binnen het servicewindow

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3.19	Historische ticketvolumes	19 Gemiddelde behandeltijden Kan LVNL per prioriteitsniveau de gemiddelde responstijd, de gemiddelde oplostijd en de langste oplostijd over de afgelopen twaalf maanden verstrekken?	LVNL kan geen gemiddelde behandeltijd geven maar licht e.e.a. als volgt toe: PRIO L, 12 binnen responstijd, 12 binnen gestelde tijd opgelost, PRIO M, 9 binnen responsrijd, 5 binnen gestelde tijd opgelost, 4 buiten gestelde tijd opgelost, PRIO H, 2 binnen responstijd, 1 binnen gestelde tijd opgelost, 1 buiten gestelde tijd opgelost.
3.20	Historische ticketvolumes	20 Openstaande problematiek Kan LVNL aangeven hoeveel structurele problemen, bekende fouten en achterstallige beheer- of verbeteracties bij aanvang van de overeenkomst naar verwachting nog openstaan?	Er is naar verwachting bij aanvang geen sprake van technical debt of structurele problematiek.
4.21	Beschikbaarheid en meting	21 Beschikbaarheidspercentage Welk concreet beschikbaarheidspercentage verwacht LVNL voor de applicaties en componenten die onder Eis 8 vallen?	LVNL verwacht dat bepaalde applicaties 7*24 uur beschikbaar zijn, echter bij verstoring treedt eis 9 in werking.
4.22	Beschikbaarheid en meting	22 Meetperiode en meetmethode Over welke periode en met welke meetmethode wordt de beschikbaarheid berekend en gerapporteerd?	De beschikbaarheid wordt per kwartaal gerapporteerd op basis van geregistreerde incidenten binnen het servicewindow. Vooraf overeengekomen onderhoudsvensters en storingen in onderliggende Microsoft-platformdiensten worden buiten beschouwing gelaten.
4.23	Beschikbaarheid en meting	23 Beschikbaarheidsklassen Hanteert LVNL voor alle applicaties hetzelfde beschikbaarheidsniveau, of worden verschillende beschikbaarheidsklassen gebruikt voor bedrijfskritische en niet-bedrijfskritische applicaties?	LVNL hanteert voor alle applicaties hetzelfde beschikbaarheidsniveau.
4.24	Beschikbaarheid en meting	24 Gepland onderhoud Worden vooraf overeengekomen onderhoudsvensters uitgesloten van de beschikbaarheidsberekening?	Ja.
4.25	Beschikbaarheid en meting	25 Bestaande technische beperkingen Worden storingen die het gevolg zijn van bestaande technische schuld, onvoldoende documentatie of vooraf aanwezige gebreken uitgesloten totdat deze door partijen gezamenlijk zijn vastgesteld en opgelost?	Er is naar verwachting bij aanvang geen sprake van technical debt of structurele problematiek.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4.26	Beschikbaarheid en meting	26 Monitoring Welke monitoringtools gebruikt LVNL momenteel en welke monitoringinformatie, licenties en toegang worden aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld?	LVNL gebruikt de tools die door M365 beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer ontvangt een persoonlijk beheeraccount voor Microsoft 365 met uitsluitend de voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijke rechten (least privilege-principe).
4.27	Beschikbaarheid en meting	27 Verantwoordelijkheid voor het Microsoft platform Begrijpen wij correct dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer van de maatwerkapplicaties en componenten, maar niet voor de beschikbaarheid van de onderliggende Microsoft 365- en Azure-platformdiensten?	Ja, dat is correct. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de binnen de scope vallende Microsoft 365-, Azure- en maatwerkcomponenten, maar niet voor de beschikbaarheid van onderliggende Microsoft-platformdiensten.
5.28	Boetes service credits en aansprakelijkheid	28 Financiële consequenties bij niet behalen SLA Zijn aan het niet behalen van responstijden, oplostijden of beschikbaarheidsnormen boetes, inhoudingen, service credits of andere financiële consequenties verbonden?	Er worden geen expliciete boetes, inhoudingen of service credits voorzien. Uiteraard gelden wel de algemene wettelijke BW regels omtrent wanprestatie incl. evt. schadevergoeding bij niet nakomen van verplichtingen uit de overeenkomst/SLA.
5.29	Boetes service credits en aansprakelijkheid	29 Berekening van financiële consequenties Indien financiële consequenties gelden, kan LVNL aangeven hoe deze per incident en per rapportageperiode worden berekend?	Zie antwoord op vraag 5.28.
5.30	Boetes service credits en aansprakelijkheid	30 Maximale boete Geldt er een maximale totale boete of cap per maand, kwartaal, jaar en gedurende de volledige contractperiode?	Zie antwoord op vraag 5.28 en algemene aansprakelijkheidsbepaling inclusief beperking hoogte schade in artikel 9 van de concept overeenkomst.
5.31	Boetes service credits en aansprakelijkheid	31 Samenloop met schadevergoeding Komen eventuele boetes of service credits in plaats van schadevergoeding, of kan LVNL daarnaast ook aanvullende schadevergoeding vorderen?	Zie antwoord op vraag 5.28.
5.32	Boetes service credits en aansprakelijkheid	32 Relatie met aansprakelijkheidslimiet Vallen eventuele SLA-boetes, service credits en inhoudingen onder de aansprakelijkheidslimiet van EUR 500.000 per gebeurtenis en EUR 1.000.000 per kalenderjaar zoals opgenomen in de conceptovereenkomst?	Zie antwoord op vraag 5.28 en algemene aansprakelijkheidsbepaling inclusief beperking hoogte schade in artikel 9 van de concept overeenkomst.
5.33	Boetes service credits en aansprakelijkheid	33 Niet toerekenbare oorzaken Worden boetes en service credits uitgesloten wanneer het niet behalen van een serviceniveau wordt veroorzaakt door LVNL, Microsoft, een andere leverancier of een andere omstandigheid buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 5.28 en algemene aansprakelijkheidsbepaling inclusief beperking hoogte schade in artikel 9 van de concept overeenkomst en situaties van overmacht als bepaald in artikel 10 van de concept overeenkomst.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6.34	Omvang van de dienstverlening en prijs	34 Dekking van de vaste jaarvergoeding Begrijpen wij correct dat de vaste jaarvergoeding zowel de volledige Managed Services-dienstverlening als een supportdag per week op locatie omvat?	Ja, dat is correct.
6.35	Omvang van de dienstverlening en prijs	35 On call binnen de vaste vergoeding Indien LVNL 24 x 7 on-call support verlangt, moet deze dienstverlening dan volledig in de vaste jaarvergoeding van maximaal EUR 130.000 worden opgenomen?	Nee, LVNL verlangt geen 24 x 7 on-call support.
6.36	Omvang van de dienstverlening en prijs	36 Werkzaamheden buiten het service window Indien LVNL werkzaamheden buiten het service window verlangt, kunnen deze apart worden gefactureerd of moeten deze eveneens binnen de vaste jaarvergoeding worden uitgevoerd?	In het verleden is het niet voorgekomen dat werkzaamheden buiten het servicewindow uitgevoerd moesten worden.
6.37	Omvang van de dienstverlening en prijs	37 Omvang van de supportdag Uit hoeveel uren bestaat een supportdag en hoe wordt omgegaan met reizen, feestdagen en door LVNL geannuleerde supportdagen?	We gaan uit van 52 supportdagen per jaar, 1 dag duurt 8 uur. Reis- en parkeerkosten worden niet vergoed.
6.38	Omvang van de dienstverlening en prijs	38 Supportdag en incidentafhandeling Begrijpen wij correct dat de supportdag niet is bedoeld voor reguliere incidentafhandeling en dat incidentafhandeling vanuit de Managed Services-organisatie wordt uitgevoerd?	Ja, dat is correct.
7.39	Referenties kwalificaties en Microsoft status	39 Klantreferenties Begrijpen wij correct dat LVNL geen afzonderlijke klantreferenties of referentieprojecten verlangt als onderdeel van de inschrijving?	LVNL verlangt geen referenties als onderdeel van de Inschrijving.
7.40	Referenties kwalificaties en Microsoft status	40 Microsoft designations binnen de groep Indien een of meer gevraagde Microsoft Solutions Partner-designations worden gehouden door een groepsmaatschappij van Inschrijver, mag Inschrijver zich voor deze geschiktheidseis op die groepsmaatschappij beroepen?	Nee, de uitvoerende partij dient zelf gecertificeerd te zijn voor deze opdracht.
7.41	Referenties kwalificaties en Microsoft status	41 Bewijs bij beroep op een groepsmaatschappij Welke documenten en verklaringen verlangt LVNL wanneer voor een Microsoft-designation een beroep wordt gedaan op een groepsmaatschappij, combinant of onderaannemer?	De specifieke vereisten staan beschreven in paragrafen 4.3 en 4.4 van de Offerteleidraad. Onder de tab 'documenten' op TenderNed, is de template opgenomen voor een verklaring beroep op een derde.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7.42	Referenties kwalificaties en Microsoft status	42 Werkervaring van de supportmedewerker Op welke wijze moet de minimaal vijf jaar relevante Microsoft 365-werkervaring van de vaste supportmedewerker worden aangetoond? Volstaat een compact profiel of cv in K2?	LVNL verwacht een CV van maximaal twee pagina's waarin de werkervaring wordt aangetoond. Dit CV hoeft pas na gunning aangeleverd te worden en is geen onderdeel van de beantwoording van K2.
8	24*7	7*24 uur: indien zich een verstoring voordoet in een in beheer zijnde applicatie wenst u ondersteuning buiten het standaard service window: dat kan betekenen dat iemand in de nacht een code wijziging door zou moeten voeren en dat deze langs de OTAP moet en door LVNL geaccepteerd dient te worden: wij raden dit ten sterkste af omdat dit de kwaliteit niet ten goede komt. Is het voor LVNL bespreekbaar aanpassingen aan de applicaties (nav een P1) binnen kantoortijden uit te laten voeren?	Aanpassingen worden altijd binnen het servicewindow uitgevoerd.
9	demarcatie verantwoordelijkheden	U stelt: "De Microsoft 365 Omgeving wordt beheerd door het team Applicatiebeheer. Dit team bestaat momenteel uit 3 fte en heeft daarbij specialistische ondersteuning nodig." Hoe kijkt nu naar de verantwoordelijkheid voor het oplossen van incidenten binnen SLA in relatie tot de activiteiten van uw eigen team?	LVNL probeert incidenten in eerste instantie zelf op te lossen. Indien aanvullende specialistische kennis of ondersteuning benodigd is, wordt Opdrachtnemer ingeschakeld. De overeengekomen SLA's zijn van toepassing vanaf het moment dat het incident aan Opdrachtnemer wordt toegewezen.
10	SLA	Het is in theorie mogelijk dat voor het oplossen van een ticket anderen nodig zijn, zoals de beheerder van Entra, de applicatiebeheerder van LVNL: hoe wil LVLN omgaan met dit soort situaties?	Bij incidenten met afhankelijkheden van andere beheerpartijen verzorgt Applicatiebeheer de regie en coördinatie. Betrokken partijen voeren de werkzaamheden binnen hun eigen verantwoordelijkheid uit.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	aantallen	Kunt u Inzicht geven in huidig volume en type ticket (incident, rfc, service request) per applicatie?	Deels. NB gesloten records zijn voor maart 2026 kan geen status van ons eigen itsm gegeven worden ivm implementatie nieuw itsm systeem bij lvn1 NB 2 aantal tickets zijn enkel de tickets die niet door LVNL-applicatiebeheer zelf konden worden opgelost! 2 - M365 algemeen 5 - PowerAutomate 4 - itsm verzoeken bij leverancier 4 - Sharegate 7 - Sharepoint 1 - applicatie
12	SLA	Kunt u Inzicht geven in huidige inspanning gemoeid met het beheren van de in de scope zijnde applicaties/omgevingen?	Gezien de beperkte hoeveelheid meldingen kan een indruk worden verkregen van de benodigde inspanning.
13	SLA	We worden geacht voor een vaste prijs per maand het beheer in te schatten van (maatwerk) applicaties waarvan wij de kwaliteit niet kennen. Hoe zorgt u ervoor dat wij niet over of onder prijzen?	Gezien de beperkte hoeveelheid meldingen kan een indruk worden verkregen van de benodigde inspanning.
14	demarcatie	Wat voor type rechten en rollen zijn voorzien voor leverancier voor het uitoefenen van de SLA binnen een omgeving waarvan het eigenaarschap en een deel van de werkzaamheden bij opdrachtgever liggen?	Opdrachtnemer ontvangt een persoonlijk beheeraccount voor Microsoft 365 met uitsluitend de voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijke rechten (least privilege-principe).
15	Huidige situatie	Is de voorgestelde werkwijze ook de wijze waarop de dienstverlening momenteel is ingericht? Waar lopen jullie in de huidige situatie tegenaan, wat gaat goed en wat kan beter?	Ja.
16	Prijzenblad	In het prijzenblad lijkt geen ruimte te zijn voor het offereren van het overnemen van de dienstverlening en het verschaffen kennis van de verschillende (maatwerk) applicaties?	De constatering is juist. Eventuele kosten voor het overnemen van de dienstverlening worden geacht te zijn verrekend in de vaste vergoeding voor Dienst 1 - Managed Service (Beheer).
17	escalatie	Is het de bedoeling dat wij Microsoft inschakelen indien er zich iets voordoet in de door MSFT beheerde laag?	Als iets zich voordoet terwijl de bestaande configuratie ongewijzigd is, dan zal of LVNL of opdrachtnemer namens LVNL melding doen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Onderscheid dienst 1 en 2	LVNL onderscheidt binnen de opdracht Managed Services (Dienst 1) en Consultancy/doorontwikkeling (Dienst 2). Kan LVNL nader toelichten welke typen werkzaamheden zij verwacht binnen de reguliere Managed Services dienstverlening en welke werkzaamheden als afzonderlijke consultancy-opdracht worden beschouwd?	Afzonderlijke consultancy-opdrachten betreffen grote (>16 uur) wijzigingen, uitbreidingen en nieuwbouw van applicaties.
19	Consultancy	LVNL benoemt innovatie, technologische ontwikkelingen en AI als onderdeel van de dienstverlening. Verwacht LVNL hierbij uitsluitend advisering en signalering van relevante ontwikkelingen, of verwacht LVNL ook actieve begeleiding bij experimenten, validaties en implementatie van nieuwe mogelijkheden zoals Microsoft Copilot en AI-oplossingen?	Wij verwachten zeker pro-actieve advisering en signalering van relevante ontwikkelingen. Actieve begeleiding zal eventueel en na afstemming kunnen plaatsvinden binnen afzonderlijke consultancy opdrachten.
20	demarcatie	LVNL geeft aan dat de leverancier nauw samenwerkt met het interne applicatiebeheerteam. Kan LVNL nader toelichten hoe zij de gewenste samenwerking voor zich ziet: primair als externe ondersteunende partij of als geïntegreerd onderdeel van het applicatiebeheerteam dat actief participeert in beheer, kennisdeling, verbetering en advisering?	Tijdens de supportdag is de externe medewerker geïntegreerd lid van het interne applicatiebeheerteam.
21	Contractverlening	Kunt u de laatste 2 jaar (of het laatste jaar) van de contractverlening wederzijds maken. Dus dat de laatste 2 jaar (of het laatste jaar) ook de Opdrachtnemer kan besluiten om het contract niet te verlengen, uiteraard met een ruime opzegtermijn.	Nee.
22	Beheerprijs	Hoe bent u voor Dienst 1 tot de minimumprijs en de maxumprijs gekomen (100.000 - 130.000)?	Op basis van bij LVNL bekende informatie.
23	bevindingen in de transitie	Kunt u bevestigen of tijdens de transitie geconstateerde bestaande gebreken en achterstallig onderhoud tot aanpassingen in de gevraagde dienst kunnen leiden? Indien niet, kunt u deze keuze toelichten?	Er is naar verwachting bij aanvang geen sprake van technical debt of structurele problematiek.
24	Toelichting huidige situatie	Welke broncode, architectuurdocumentatie, beheerhandleidingen, testsets, deploymentvoorzieningen en bekende-problemenlijsten zijn bij aanvang beschikbaar?	Broncodes en beheerhandleidingen zijn aanwezig, overige genoemde onderdelen zijn niet aanwezig.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	toelichting beoogde dienstverlening	Welke beschikbaarheidsnorm wordt per applicatie verlangd en over welke meetperiode wordt deze berekend? Hoe worden gepland onderhoud, storingen in Microsoft-diensten en verstoringen in componenten buiten de scope meegenomen in de beschikbaarheidsmeting? De leidraad combineert hier een beschikbaarheidseis van 7*24 uur met een servicevenster van maandag–vrijdag, 8:00–17:00 uur en afzonderlijke reactie- en oplostijden.	LVNL vraagt voor maatwerk applicaties een beschikbaarheid van 7*24, bij verstoring wordt het servicewindow gehanteerd conform eis 9 en zal dus gemeten worden over de periode van het servicewindow. Er wordt geen beschikbaarheidsnorm gehanteerd. Zie paragraaf 7.2.4.
26	toelichting beoogde dienstverlening	Worden de responstijden van respectievelijk 2, 4 en 8 uur en de oplostijden van respectievelijk 4, 8 en 24 uur voor prioriteit hoog, medium en laag uitsluitend binnen het servicevenster gemeten? Vanaf welk moment starten deze termijnen en hoe worden meldingen buiten het servicevenster en op feestdagen behandeld?	Bij verstoring wordt het servicewindow gehanteerd conform eis 9 en zal dus gemeten worden over de periode van het servicewindow. Zie paragraaf 7.2.4.
27	toelichting beoogde dienstverlening	Eis 8 noemt beschikbaarheid van 7*24 uur, terwijl eis 9 het servicevenster beperkt tot maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur. Kunt u bevestigen dat buiten dit servicevenster geen actieve incidentopvolging of bereikbaarheidsdienst wordt verlangd? Zo nee, welke concrete dienstverlening wordt buiten het servicevenster verwacht?	LVNL vraagt voor maatwerk applicaties een beschikbaarheid van 7*24, bij verstoring wordt het servicewindow gehanteerd conform eis 9 en zal dus gemeten worden over de periode van het servicewindow. De incidentopvolging zal dus binnen het servicewindow worden opgepakt en uitgevoerd, er wordt geen bereikbaarheidsdienst verlangd.
28	verzoek om uitstel van de inleverdatum	Wij verwachten dat de antwoorden die u in de Nvl gaat geven, grote impact hebben op de door ons aan te bieden oplossing. In de huidige planning zijn er minder dan twee weken tussen het uiterlijk beantwoorden van de Nvl en het inlevermoment. Bent u bereid een extra Nvl ronde in te voegen en de inleverdatum 2 weken te verplaatsen naar 6 november?	Nee, er komt geen tweede vragenronde. De inschrijftermijn is wel verplaatst naar 12 november 2026 om 13:00 CET.
29	Toelichting beoogde scope van de dienstverlening, en wijzigingen	Welke applicaties en componenten vormen de uitgangssituatie voor de vaste jaarprijs? Kunt u voor de nog in ontwikkeling zijnde applicaties de verwachte datum van beheeroverdracht aangeven? Bent u bereid vast te leggen dat nieuwe applicaties en optionele dienstverlening pas na een gezamenlijke impactanalyse en schriftelijke afspraken over scope, serviceniveaus en eventuele prijsaanpassing in beheer worden genomen?	Begin 2027 verwachten wij een "Lesvluchten Planningtool". Hiermee worden vooraf aangevraagde lesvluchten geregistreerd. Per dag en per uur is een maximum aantal lesvluchten mogelijk. Verder zijn er op dit moment geen nieuwe lopende ontwikkelingen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	toelichting beoogde dienstverlening	Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen onderhoud binnen Dienst 1 en doorontwikkeling onder Dienst 2 wanneer wijzigingen van Microsoft aanpassing van bestaande maatwerkoplossingen noodzakelijk maken? Vallen omvangrijke aanpassingen vanwege uitgefaseerde functionaliteit of gewijzigde interfaces onder Dienst 2 - Consultancy?	Er wordt geen onderscheid gemaakt. Bij omvangrijke wijzigingen door Microsoft is nader overleg mogelijk.
31	toelichting beoogde situatie	“Kunt u de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen het interne applicatiebeheerteam en opdrachtnemer concretiseren, waaronder eerstelijns ondersteuning, intake en classificatie van incidenten, functioneel beheer, technisch beheer, testen en productieacceptatie? Welke werkzaamheden blijft LVNL zelf uitvoeren?”	1e lijnssupport gebeurt door ICT Support van LVNL, de taken en verantwoordelijkheden worden binnen het applicatiebeheerteam onderling vastgesteld waarvan de opdrachtnemer integraal onderdeel van uitmaakt.
32	Toelichting huidige situatie	Kunt u over de afgelopen twaalf maanden een geanonimiseerd overzicht verstrekken van incidenten, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken, uitgesplitst naar applicatie, prioriteit, bestede beheeruren en doorlooptijd? Kunt u tevens aangeven welke structurele problemen en achterstanden bij aanvang moeten worden overgenomen?	2 - M365 algemeen 5 - PowerAutomate 4 - itsm verzoeken bij leverancier 4 - Sharegate 7 - Sharepoint 1 - applicatie
33	toelichting beoogde situatie	Kunt u bevestigen dat uw huidige servicemanagement systemen gebruikt zullen worden?	Inschrijver wordt verwezen naar Eis 13.
34	contractafspraken	Welke regeling heeft u voor ogen bij structurele volumegroei of uitbreiding van het applicatielandschap?	LVNL gaat er in beginsel van uit dat als gevolg van Dienst 2 er geen effect is op de vergoeding voor Dienst 1. Als nadere toelichting wordt verwezen naar Artikel 3.8 in de overeenkomst.
35	toelichting beoogde samenwerking	Welke intake, triage en eerstelijnsafhandeling blijft LVNL zelf uitvoeren?	LVNL levert zelf de eerste lijns support voor alle LVNL medewerkers (ICT-Support, intake) en de tweede lijns support (applicatiebeheer, triage)
36	Toelichting op de bestaande situatie mbt openstaande problemen	Welke bestaande problemen en beheerachterstanden worden overgedragen?	Geen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Toelichting op de huidige situatie	Welke incidentvolumes, prioriteiten en bestede hersteluren zijn historisch bekend?	LVNL licht dit als volgt toe: 2 - M365 algemeen 5 - PowerAutomate 4 - itsm verzoeken bij leverancier 4 - Sharegate 7 - Sharepoint 1 - applicatie Opsomming: PRIO L, 12 binnen responstijd, 12 binnen gestelde tijd opgelost, PRIO M, 9 binnen responsrijd, 5 binnen gestelde tijd opgelost, 4 buiten gestelde tijd opgelost, PRIO H, 2 binnen responstijd, 1 binnen gestelde tijd opgelost, 1 buiten gestelde tijd opgelost
38	prijzenblad	"In 4.2 schrijft u ""De inschrijving kan alleen plaatsvinden door een complete prijzenblad in te dienen, inclusief de verplichte en rechtsgeldig ondertekende bijlagen."" Kunt u bevestigen dat wij het prijzenblad zowel in XLS als ondertekend in moeten dienen?"	Een rechtsgeldig ondertekend Prijzenblad volstaat.
39	Tendered	In Tendered moeten bij Gunningscriteria P1 en P2 elk een document geupload worden. Kunnen wij hier in beide gevallen hetzelfde document uploaden, of heeft u hier een ander voorstel?	Ja.
40	creditering servicekosten	In Eis 5 stelt u dat er sprake kan zijn van de creditering van servicekosten. Bent u bereid in te stemmen met het vastleggen van de servicekosten bij gunning?	Nee, er worden bij gunning geen servicekosten vastgelegd. De eis is helder. Indien er sprake is van creditering dan is het uitgangspunt dat de gemiste uren voor de supportdag in overleg met LVNL op een ander moment worden ingehaald. Indien dat niet mogelijk blijkt dan zullen deze gemiste uren aan het eind van het jaar worden gecrediteerd op basis van het uurtarief voor Dienst 2.
41	OTAP	Is er voor alle maatwerk applicaties een OTAP aanwezig?	Nee, alleen de grote maatwerkapplicaties zoals Proflow.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
42	lengte beantwoording Plan van Aanpak	Inschrijver heeft moeite om alle in de leidraad 8.4.1 gevraagde onderwerpen in 3 pagina's te beantwoorden. bent u bereid het toegestane aantal A4 te verhogen naar maximaal 5A4?	Gedeeltelijk akkoord. Paragraaf 8.4.1 wordt als volgt aangepast: <i>"Beschrijving in maximaal 4 pagina's A4 exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 5 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling."</i>
43	Toelichting verwerking persoonsgegevens	Verwacht LVNL dat bij de uitvoering van de dienstverlening structureel of op grotere schaal persoonsgegevens worden verwerkt, en zo ja, welke categorieën persoonsgegevens en betrokkenen zijn daarbij in beeld?	De SharePoint bevat alle documenten van de LVNL afdeling waaronder ook Operational Risk Management. VOG's en VGB's worden op afgesloten sites opgeslagen.
44	toelichting werkzaamheden	Kunt u nader toelichten welke werkzaamheden onder "beheer" vallen en welke werkzaamheden als "consultancy" moeten worden aangemerkt, zodat de contractuele verplichtingen en aansprakelijkheidsregelingen hierop kunnen worden afgestemd?	Afzonderlijke consultancy-opdrachten betreffen grote (>16 uur) wijzigingen, uitbreidingen en nieuwbouw van applicaties.
45	Verwerkersovk bijlage 2 (compliance monitoring)	Kunt u ermee instemmen het auditrecht te beperken tot maximaal één keer per kalenderjaar, tenzij sprake is van een aantoonbare aanleiding die redelijkerwijs een aanvullende audit rechtvaardigt, zoals een ernstige inbreuk in verband met persoonsgegevens, concrete aanwijzingen van niet-naleving van de AVG of een verzoek van een bevoegde toezichthoudende autoriteit?	Akkoord.
46	Verwerkersovk bijlage 2 (personele beveiliging)	Er wordt vereist dat medewerkers beschikken over een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) afgegeven door de AIVD of MIVD. Aangezien onze medewerkers worden gescreend door middel van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), ontvangen wij graag een nadere toelichting op de noodzaak van een VGB voor de uitvoering van deze overeenkomst. Zou de opdrachtgever bereid zijn de eis aan te passen naar een VOG of een gelijkwaardige screening, tenzij werkzaamheden plaatsvinden waarvoor op grond van wet- of regelgeving expliciet een VGB vereist is?	Ja, akkoord. De VGB is niet nodig. Een VOG is wel verplicht en zal volgens de vereisten van LVNL aangevraagd moeten worden. Artikel 5.10 van de conceptovereenkomst vervalt en tevens de betreffende verwijzing naar een verklaring van geen bezwaar in Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.
47	Verwerkersovk bijlage 2	Kunt u toelichten wat er wordt bedoeld met libraries, die moeten zijn beschreven in het ISMS die onderdeel uitmaken van de tender en die gebruikt worden door de leverancier?	Vraag onduidelijk voor LVNL.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Verwerkersovk 9.2	Kunt u instemmen dat de vrijwaringsverplichting van Leverancier wordt beperkt tot aanspraken van derden voor zover deze het gevolg zijn van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming of overtreding, en dat ook deze verplichting valt onder de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals overeengekomen in de hoofdovereenkomst?	LVNL kan niet bevestigen dat de vrijwaringsverplichting van Leverancier wordt beperkt tot aanspraken van derden voor zover deze het gevolg zijn van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming of overtreding. LVNL kan wel bevestigen dat de in artikel 9.1 en 9.4 van de conceptovereenkomst genoemde limieten behoudens de uitdrukkelijk in de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen genoemde uitzonderingen, ook gelden voor aanspraken uit hoofde van de verwerkersovereenkomst.
49	Verwerkersovk 9.1	Kunt u ermee instemmen dat de aansprakelijkheid van Leverancier uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst wordt beperkt conform de aansprakelijkheidsregeling en de daarin opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen in de hoofdovereenkomst tussen partijen?	LVNL kan bevestigen dat de in artikel 9.1 en 9.4 van de conceptovereenkomst genoemde limieten behoudens de uitdrukkelijk in de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen genoemde uitzonderingen, ook gelden voor aanspraken uit hoofde van de verwerkersovereenkomst.
50	Verwerkersovk 8.1	Kunt u ermee instemmen dat het auditrecht uitsluitend rechtstreeks jegens Leverancier wordt uitgeoefend en niet rechtstreeks jegens door Leverancier ingeschakelde subverwerkers? Leverancier zal, voor zover noodzakelijk om naleving van de AVG en deze Verwerkersovereenkomst aan te tonen, relevante informatie en beschikbare auditrapportages met betrekking tot haar subverwerkers verstrekken.	Akkoord.
51	Verwerkersovk 8.1	Kunt u ermee instemmen het auditrecht te beperken tot maximaal één keer per kalenderjaar, tenzij sprake is van een aantoonbare aanleiding die redelijkerwijs een aanvullende audit rechtvaardigt, zoals een ernstige inbreuk in verband met persoonsgegevens, concrete aanwijzingen van niet-naleving van de AVG of een verzoek van een bevoegde toezichthoudende autoriteit?	Akkoord.
52	Verwerkersovk 6.3	Kunt u ermee instemmen dat voor de inzet van subverwerkers, waaronder subverwerkers in derde landen, algemene schriftelijke toestemming wordt verleend conform artikel 28 lid 2 AVG, waarbij Leverancier Opdrachtgever vooraf informeert over toevoegingen of vervangingen en Opdrachtgever gelegenheid krijgt daartegen bezwaar te maken, met dien verstande dat doorgiften naar derde landen tevens moeten voldoen aan hoofdstuk V AVG?	Akkoord, met dien verstande dat bezwaar maken dan ook kan leiden tot afzien van de voorgestelde toevoeging of vervanging van de inzet van subverwerkers.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Verwerkersovk 3.5	Kunt u ermee instemmen dat de voorafgaande specifieke toestemming voor het inschakelen van subverwerkers wordt vervangen door algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG, waarbij Leverancier Opdrachtgever vooraf informeert over voorgenomen toevoegingen of vervangingen van subverwerkers en Opdrachtgever gedurende een nader overeen te komen termijn de mogelijkheid heeft hiertegen bezwaar te maken?	Akkoord, met dien verstande dat bezwaar maken dan ook kan leiden tot afzien van de voorgestelde toevoeging of vervanging van de inzet van subverwerkers.
54	Verwerkersovk	De verwerkersovereenkomst verwijst naar de voormalige Wet meldplicht datalekken en gebruikt de daarbij behorende terminologie ("aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen"). Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze bepaling wordt geactualiseerd en dat voor de meldplicht van Leverancier wordt aangesloten bij artikel 33 lid 2 AVG, op grond waarvan Leverancier Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeert zodra Leverancier kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens?	Akkoord.
55	Leidraad 7.3	Paragraaf 7.3 verlangt dat opdrachtnemer de cybersecurity-eisen borgt bij zijn toeleveranciers en alle kwetsbaarheden in zijn dienstverlening meldt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Microsoft als leverancier van het Microsoft 365-platform, en partijen waarmee LVNL zelf een contract heeft (zoals ValidSign, Ubeoo, AG-5 en Meeting Decisions), niet worden aangemerkt als toeleveranciers van opdrachtnemer in de zin van paragraaf 7.3?	Ja, dat wordt door LVNL bevestigd.
56	Leidraad 7.3 & VWO 3.11 & AIV 21.5 / 2.7	De documenten hanteren verschillende meldtermijnen: paragraaf 7.3 van de offerteleidraad vraagt een melding binnen 48 uur inclusief een volledige risicoanalyse, artikel 3.11 van de verwerkersovereenkomst en artikel 21.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden vragen een melding van een datalek binnen 24 uur, en paragraaf 2.7 spreekt over onverwijld melden. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke termijn leidend is, en ermee instemmen dat binnen de kortste termijn een eerste melding wordt gedaan, waarna de volledige risicoanalyse en voorgestelde mitigatiemaatregelen binnen een nader overeen te komen termijn volgen?	De correcte meldtermijn bedraagt 24 uur. Paragraaf 7.3 wordt als volgt aangepast: "• Meldplicht kwetsbaarheden en informatiebeveiligingsincidenten. De inschrijver verplicht zich tot tijdige, volledige en transparante meldingen van alle kwetsbaarheden in de door hem geleverde dienstverlening en van informatiebeveiligingsincidenten, waaronder datalekken. Meldingen dienen binnen 24 uur na ontdekking te worden gedaan en dienen een volledige risicoanalyse te bevatten, inclusief mogelijke impact op de omgevingen en voorgestelde mitigatiemaatregelen."

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
57	Leidraad 2.2 / 2.6	Paragraaf 2.2 rekent back-ups en monitoring tot het preventief en proactief beheer, terwijl paragraaf 2.6 licenties buiten scope plaatst. Kan de aanbestedende dienst aangeven of LVNL beschikt over een back-upoplossing en monitoringtooling voor de Microsoft 365 Omgeving, en wie de licenties draagt voor tooling die opdrachtnemer hiervoor inzet? Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de licentie voor Sharegate door LVNL wordt verzorgd?	LVNL beschikt over een backup oplossing en niet over een monitoring oplossing. Als de leverancier specifieke tooling in wil zetten, zal dit in overleg met LVNL gaan. LVNL heeft een Sharegate licentie.
58	Leidraad 7.2.1 / 8.4.1	Kan de aanbestedende dienst aangeven op welke wijze medewerkers van opdrachtnemer toegang krijgen tot de Microsoft 365 Omgeving: via accounts en werkplekken van LVNL, of via accounts van opdrachtnemer met bijvoorbeeld Privileged Identity Management? Is het toegestaan om de werkzaamheden op afstand vanaf locaties van opdrachtnemer uit te voeren, en gelden daarbij beperkingen, bijvoorbeeld werken vanuit Nederland?	Medewerkers van de leverancier krijgen een beheeraccount voor het uitvoeren van de werkzaamheden, die gebruikt kan worden op de werkplek van de leverancier. Het is toegestaan om de werkzaamheden op afstand op locatie van de leverancier uit te voeren. Werken vanuit het buitenland moet in veilige landen plaatsvinden. Dit gebeurt in overleg met LVNL.
59	Leidraad 2.8 / 7.2.2 eis 2 & c-ovk 3.1	De overeenkomst treedt naar verwachting eind november 2026 in werking en de transitie duurt volgens eis 2 maximaal 1 maand na ondertekening. Daarmee valt de transitie in de periode met de kerstdagen, terwijl de screening van personeel (zie vraag 15) tijd kost. Kan de aanbestedende dienst aangeven of de transitieperiode kan aanvangen na afronding van de benodigde screenings? Kan de aanbestedende dienst daarnaast bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor de respons- en oplostijden pas ingaat na de formele afronding van de transitie, en vanaf welk moment de vaste jaarvergoeding verschuldigd is?	Vraag niet meer van toepassing nadat de datums zijn verschoven. Zie TenderNed.
60	leidraad 8.3 & prijzenblad item 1.1	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de minimum- en maximumprijs voor P1 (100.000 en 130.000 euro) uitsluitend worden getoetst aan de jaarvergoeding jaar 1 (cel I11), en dat de waarde <totaal punten prijs> in de formule van paragraaf 8.3 per prijsonderdeel 20 punten bedraagt?	Ja dit kan LVNL bevestigen. NB Op TenderNed wordt onder 'documenten' een nieuwe versie 1.1 van het Prijzenblad beschikbaar gesteld.
61	Prijzenblad & c-ovk 7.3 & AIV 19.2	Het prijzenblad bepaalt in NB2 dat de uurtarieven bindend zijn voor de gehele looptijd, en verwijst in NB3 naar de indexatie van artikel 7.3 van de concept-overeenkomst. Artikel 19.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden sluit indexatie uit tenzij anders overeengekomen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de indexatie van artikel 7.3 ook van toepassing is op het uurtarief van Dienst 2?	De condities in de overeenkomst gaan boven die in de Algemene Inkoopvoorwaarden.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	prijzenblad & c-ovk 4.2 / 7.2	Het prijzenblad vraagt één uurtarief voor een 'functionaris conform vereisten in Offerteleidraad', terwijl de offerteleidraad geen specifieke vereisten stelt aan functionarissen voor Dienst 2 en de concept-overeenkomst spreekt over uurtarieven in meervoud. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat één uurtarief geldt voor alle rollen binnen Dienst 2 (zoals ontwikkelaar, architect en adviseur), en aangeven welke vereisten bedoeld worden?	Er geldt één uurtarief voor Dienst 2.
63	Leidraad 2.3 & c-ovk 4.1	Paragraaf 2.3 bepaalt dat opdrachtnemer binnen 4 weken na het indienen van een opdracht kan starten, terwijl artikel 4.1 van de concept-overeenkomst opdrachtnemer 14 kalenderdagen geeft voor het uitbrengen van een Nadere Offerte. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de termijn van 4 weken ingaat op het moment dat de Nadere Overeenkomst tot stand is gekomen?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
64	Leidraad 7.2.5/6 eisen 14 en 16	Eis 14 vraagt kosteloze maandelijkse kennisdeling, paragraaf 2.2 rekent kennisdeling tot de supportdag en eis 16 bepaalt dat uitwerkingen en detailadviezen tegen doorontwikkelingstarieven worden uitgevraagd. Kan de aanbestedende dienst aangeven waar de grens ligt tussen advies dat onder de vaste jaarvergoeding van Dienst 1 valt en advies dat via Dienst 2 wordt afgenomen, bijvoorbeeld bij architectuur- of licentievraagstukken?	Dienst 1 omvat preventief, proactief en correctief beheer van de Microsoft 365-omgeving binnen de beschreven scope, inclusief monitoring, onderhoud, incidentafhandeling, kennisdeling en de wekelijkse supportdag. Dienst 2 betreft afzonderlijk opgedragen doorontwikkeling, extra capaciteit en nadere of specialistische advisering, waaronder werkzaamheden die niet binnen regulier beheer vallen of de grens voor kleine wijzigingen overschrijden.
65	Leidraad 7.2.4 eis 10	Kan de aanbestedende dienst aangeven vanaf welk moment de responstijd van eis 10 begint te lopen (bijvoorbeeld de registratie van de melding in de portal) en wat onder respons wordt verstaan: een geautomatiseerde ontvangstbevestiging, of een eerste inhoudelijke reactie van een engineer?	De responstijd is de tijd tussen het moment waarop een incident wordt gemeld en het moment waarop de verantwoordelijke partij de inhoudelijke afhandeling aantoonbaar start. Een geautomatiseerde ontvangstbevestiging geldt niet als start van de afhandeling.
66	Leidraad 7.2.4 eis 8	Eis 8 vraagt een beschikbaarheid van 7x24 uur van de maatwerkapplicaties en componenten, zonder beschikbaarheidspercentage. Kan de aanbestedende dienst aangeven welk beschikbaarheidspercentage wordt verwacht, over welke periode en op welke wijze dit wordt gemeten? Kan de aanbestedende dienst daarnaast bevestigen dat verstoringen van het Microsoft 365-platform zelf en vooraf aangekondigd gepland onderhoud niet meetellen voor de beschikbaarheid?	Verstoringen die aantoonbaar worden veroorzaakt door Microsoft 365, de door LVNL beheerde Azure-omgeving of andere componenten buiten de scope tellen niet mee voor de beschikbaarheids-, respons- en oplostijdmetingen van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt in die gevallen wel verwacht dat deze de verstoring signaleert, bij de verantwoordelijke partij meldt, de voortgang bewaakt en LVNL informeert.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	leidraad 7.2.3 / eis 5	Eis 5 bepaalt dat de uren van de supportdag worden gecrediteerd als de vaste functionaris door ziekte of vakantie afwezig is. Tegelijk vraagt paragraaf 8.4.2 hoe continuïteit bij ziekte en afwezigheid wordt geborgd, en staat artikel 5.6 van de concept-overeenkomst vervanging alleen toe na schriftelijke toestemming van LVNL. Heeft de aanbestedende dienst de voorkeur voor vervanging door een vooraf goedgekeurde vaste achtervang boven creditering? Indien creditering plaatsvindt, tegen welke waarde per supportdag wordt gecrediteerd, gegeven dat het prijzenblad geen dag- of uurtarief voor de supportdag bevat?	LVNL heeft voorkeur voor een vaste achtervang, mits deze volledig op de hoogte is van de lopende activiteiten. Indien er sprake is van creditering dan is het uitgangspunt dat de gemiste uren voor de supportdag in overleg met LVNL op een ander moment worden ingehaald. Indien dat niet mogelijk blijkt dan zullen deze gemiste uren aan het eind van het jaar worden gecrediteerd op basis van het uurtarief voor Dienst 2.
68	leidraad 2.2 concept ovk 3.8	Paragraaf 2.2 bepaalt dat Dienst 1 het beheer omvat van de bestaande en toekomstige Microsoft 365 Omgeving, terwijl voor Dienst 1 een structurele vaste jaarvergoeding wordt gevraagd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de vaste jaarvergoeding is gebaseerd op de omgeving zoals beschreven in paragraaf 2.4 op het moment van publicatie? Kan de aanbestedende dienst daarnaast aangeven op welke wijze nieuwe applicaties en componenten aan het beheer onder Dienst 1 worden toegevoegd en op welke wijze de vaste jaarvergoeding in dat geval wordt herzien, bijvoorbeeld op grond van artikel 3.8 van de concept-overeenkomst of artikel 19.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden?	De vaste jaarvergoeding is gebaseerd op de Microsoft 365-omgeving zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten op het moment van publicatie. Materiële toevoegingen of wijzigingen worden vooraf afgestemd op impact voor scope, capaciteit, planning, serviceniveaus en vergoeding en schriftelijk vastgelegd voordat zij in beheer worden genomen.
69	Leidraad 7,3	Artikel 7.3 staat indexatie van de jaarvergoeding en de uurtarieven toe met maximaal twee procent per jaar, voor het eerst vanaf het derde contractjaar. Bij een maximale looptijd van tien jaar blijft die twee procent structureel achter bij de loonontwikkeling in de ICT-dienstverlening, waar de cao-loonstijging de afgelopen jaren aanzienlijk hoger lag. Het verschil komt voor rekening van opdrachtnemer en dwingt inschrijvers een risico-opslag in het aanvangstarief te verwerken, wat voor LVNL in de eerste contractjaren juist duurder uitpakt. Inschrijver stelt voor artikel 7.3 zo aan te passen dat de jaarvergoeding en de uurtarieven jaarlijks, voor het eerst bij aanvang van het derde contractjaar, worden geïndexeerd conform de CBS-index cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen voor de bedrijfstak informatie en communicatie, zonder maximumpercentage. Is de aanbestedende dienst bereid artikel 7.3 in die zin aan te passen? Indien u daar niet toe bereid bent, kunt u uw positie dan motiveren?	LVNL is bereid om de volgende index te hanteren: CBS Dienstenprijsindex (DPI) - Computerprogrammering, consultancy en aanverwante activiteiten (CPA 62, basisjaar 2021=100).

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	Leidraad 1.2	Paragraaf 1.2 bepaalt dat LVNL de dienstverlening ook kan betrekken voor gebruik door Defensie, ook waar dat niet expliciet is vermeld. Kan de aanbestedende dienst aangeven of afname door Defensie leidt tot een grotere omvang van de te beheren omgeving, bijvoorbeeld in aantallen gebruikers, applicaties of locaties, en op welke wijze de structurele vaste jaarvergoeding in dat geval wordt aangepast?	Defensie en LVNL maken gebruik van dezelfde Microsoft-omgeving. De aanbestedingsstukken voorzien niet in een afzonderlijke omgeving of zelfstandige vergroting van de beheerscope uitsluitend vanwege gebruik door Defensie. Eventuele materiële wijzigingen van scope of aanvullende eisen worden vooraf schriftelijk afgestemd.
71	Leidraad 7.2.2	Eis 3 bepaalt dat inschrijver kosteloos meewerkt aan de transitie en de retransitie. Kunt u bevestigen dat de inspanningen voor de initiële transitie en voor de exit verdisconteert moeten worden in de structurele vaste jaarvergoeding van Dienst 1.	De leverancier bepaalt zelf op welke wijze de uren voor de transitie en retransitie in de aanbidding worden verwerkt.
72	Leidraad 8.4	Staat u toe dat de drie kwaliteitsdocumenten naast een voorblad ook inhoudsopgaves bevatten die niet meetellen voor de aantallen maximaal te gebruiken pagina's?	Inhoudsopgaves bieden geen meerwaarde voor de gevraagde kwaliteitsdocumenten en kunnen achterwege gelaten worden.
73	Leidraad 8.4.2	De toegestane pagina-omvang van K2 is 5 A4 + 3 A4 (SLA). Kunt u bevestigen dat u ook pagina 7 en 8 van de inhoudelijke beantwoording van K2 meeneemt in uw beoordeling?	De tekst in paragraaf 8.4.2 van de Offerteleidraad wordt als volgt aangepast: <i>"Beschrijving Managed Services in maximaal 5 pagina's A4 en Concept SLA in maximaal 3 A4's exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 9 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling."</i>
74	Leidraad 8.4.2	De toegestane pagina-omvang van K2 is 5 A4 + 3 A4 (SLA). Kunt u bevestigen dat u ook pagina 7 en 8 van de inhoudelijke beantwoording van K2 meeneemt in uw beoordeling?	De tekst in paragraaf 8.4.2 van de Offerteleidraad wordt als volgt aangepast: <i>"Beschrijving Managed Services in maximaal 5 pagina's A4 en Concept SLA in maximaal 3 A4's exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 9 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling."</i>
75	Prijzenblad	Cel L11 van het Prijzenblad benoemd naar wij denken P2 ipv P1. Kunt u aangeven of dit juist is?	Dit is niet juist. Op TenderNed wordt onder 'documenten' een nieuwe versie 1.1 van het Prijzenblad beschikbaar gesteld.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76	Concept ovk 5.9 / 5.10	In uw documentatie staat verschillende informatie over personele screening, namelijk VOG (art. 5.9), AIVD-B screening (art. 5.10), en VGB van AIVD of MIVD (verwerkersovereenkomst, bijlage 2). Kunt u toelichten wat voor deze opdracht precies gevraagd is, voor welke uitvoerenden en hoe er wordt omgegaan met een eventueel te lange screeningstermijn voor bv de transitie of de inzet op locatie?	Ja, akkoord. De VGB is niet nodig. Een VOG is wel verplicht en zal volgens de vereisten van LVNL aangevraagd moeten worden. Artikel 5.10 van de conceptovereenkomst vervalt en tevens de betreffende verwijzing naar een verklaring van geen bezwaar in Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.
77	Leidraad 6.5.1	Microsoft kent de badges toe op het niveau van het Partner Global Account. Volstaat een vermelding in de Microsoft Partner Directory op dat niveau als bewijs, als de inschrijvende entiteit een daaraan gekoppeld Partner Location Account is? Zo nee, welk bewijsstuk verlangt LVNL dan?	LVNL verlangt de drie in paragraaf 6.5.1 genoemde Solutions Partner designation badges: Solutions Partner for Cloud & AI Platforms, Solutions Partner for AI Business Solutions en Solutions Partner for Security. Het bezit hiervan moet na voorlopige gunning eenvoudig en ondubbelzinnig verifieerbaar zijn via de Microsoft Partner Directory.
78	Leidraad 6.5.1	De tabel in 6.5.1 noemt zes pathways en drie badges. Eist LVNL het bezit van de drie genoemde badges, of van alle zes de afzonderlijke designations?	LVNL verlangt de drie in paragraaf 6.5.1 genoemde Solutions Partner designation badges: Solutions Partner for Cloud & AI Platforms, Solutions Partner for AI Business Solutions en Solutions Partner for Security. Het bezit hiervan moet na voorlopige gunning eenvoudig en ondubbelzinnig verifieerbaar zijn via de Microsoft Partner Directory.
79	Leidraad 6.3	Paragraaf 6.3 vraagt om een goedkeurende accountantsverklaring te overleggen. Inschrijver is onderdeel van een groep met een geconsolideerde jaarrekening. Kunt u aangeven of u deze situatie op zichzelf beschouwd als een 'beroep doen op draagkracht' met een additionele UEA van de moeder, of dat u dit niet als zodanig beschouwd en zowel vermelding in de eigen UEA als een additionele UEA van de moeder niet nodig is?	Inschrijver kan aan deze eis voldoen door overleggen van een 2:403 verklaring.
80	AIV 10.5	Artikel 10.5 bepaalt een direct opeisbare boete van 50.000 euro per overtreding van de geheimhoudingsverplichting. Is de aanbestedende dienst bereid deze boete te maximeren per kalenderjaar en te bepalen dat een verbeurde boete in mindering strekt op een eventuele schadevergoeding?	LVNL is bereid om de boete te beperken naar 10.000 euro per overtreding en maximaal 50.000 euro per kalenderjaar. LVNL is niet bereid om eventueel verbeurde boetes in mindering te brengen op eventuele toekomstige vorderingen tot schadevergoeding.
81	c-ovk 9.4	Artikel 9.4 bepaalt dat opdrachtnemer LVNL vrijwaart tegen elke aanspraak van derden die direct of indirect verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, ongeacht of opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet. Is de aanbestedende dienst bereid de vrijwaring te beperken tot aanspraken van derden die het gevolg zijn van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad?	Nee, LVNL is hiertoe niet bereid

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
82	c-ovk 9.3 sub b	Artikel 9.3 sub b laat de aansprakelijkheidsbeperking vervallen bij opzet of grove schuld van opdrachtnemer, zijn personeel en ingeschakelde derden. Is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling te beperken tot opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer of zijn leidinggevende ondergeschikten?	Nee, LVNL is hiertoe niet bereid
83	c-ovk 9.2	Artikel 9.2 sluit alleen winstderving en daarmee samenhangende kosten uit als gevolgschade. Is de aanbestedende dienst bereid de definitie van gevolgschade uit te breiden met schade door bedrijfsstagnatie, verlies of beschadiging van gegevens en reputatieschade, zoals gebruikelijk is bij ICT-dienstverlening?	Nee, LVNL is hiertoe niet bereid
84	VWO bijlage 1	Bijlage 1 van de verwerkersovereenkomst is niet ingevuld. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke categorieën persoonsgegevens en betrokkenen binnen de scope van de opdracht vallen, bijvoorbeeld de beoordelingen van operationeel personeel in de BPV-app, opleidingsgegevens van trainees en gegevens van medewerkers van Defensie?	De volgende categorieën worden ten minste opgenomen in Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst: Naam, Gebruikersnaam, LVNL emailadres, groepslidmaatschappen en -rechten, apparaten en rollen die zijn toegewezen aan gebruiker, LVNL telefoonnummer, IP-adres, logfiles.
85	c-ovk 2.2 / 2.3 & VWO 10.1	Artikel 2.3 van de concept-overeenkomst bepaalt dat de overeenkomst prevaleert boven de bijlagen, waarbij de verwerkersovereenkomst als laagste bijlage (bijlage 7) is opgenomen. Artikel 10.1 van de verwerkersovereenkomst bepaalt echter dat de verwerkersovereenkomst prevaleert boven de overeenkomst. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke rangorde geldt, en bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 9 van de concept-overeenkomst ook geldt voor aansprakelijkheid uit hoofde van de verwerkersovereenkomst?	LVNL kan bevestigen dat de rangorde als bepaald in artikel 2.3 van de conceptovereenkomst leidend is in geval van eventuele strijdigheid tussen bepalingen. LVNL kan bevestigen dat de in artikel 9.1 en 9.4 van de conceptovereenkomst genoemde limieten behoudens de uitdrukkelijk in de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen genoemde uitzonderingen, ook gelden voor aanspraken uit hoofde van de verwerkersovereenkomst.
86	Leidraad 2.1 / 7.2.4 eis 13	Kan de aanbestedende dienst aangeven of incidenten uitsluitend via het team Applicatiebeheer bij opdrachtnemer worden gemeld, of dat ook eindgebruikers rechtstreeks incidenten mogen melden in de portal van opdrachtnemer? Wie bepaalt bij melding de prioriteit volgens eis 12?	Incidenten worden vanuit LVNL via het team Applicatiebeheer bij Opdrachtnemer gemeld. Eindgebruikers melden niet rechtstreeks in de portal van Opdrachtnemer. De prioriteit wordt bepaald aan de hand van de definities in eis 12 van het Programma van Eisen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
87	Leidraad 7.2.2 eis 2 & 8.4.1	Wordt het beheer van de Microsoft 365 Omgeving op dit moment geheel of gedeeltelijk door een externe partij uitgevoerd? Zo ja, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze partij medewerking verleent aan de transitie, inclusief kennisoverdracht, overdracht van documentatie, broncode en beheeraccounts, en kan de aanbestedende dienst aangeven gedurende welke periode deze partij daarvoor beschikbaar is?	Het beheer wordt momenteel door een externe partij uitgevoerd. Deze partij werkt mee aan de transitie binnen de overdrachtsperiode die in de aanbesteding benoemd staat.
88	leidraad 2.4	Paragraaf 2.4 beschrijft de NAV-planning als een oplossing op basis van Dynamics. Kan de aanbestedende dienst aangeven of het hier gaat om een Dynamics 365-applicatie (en zo ja welke module), of om een Power App op Dataverse?	Het gaat om een Dynamics-365 applicatie. De oplossing is gebouwd als een model-driven Power App (Dynamics), met maatwerk in JavaScript en C# (plugin assembly).
89	Leidraad 7.2.4 eis 13	Eis 13 verlangt een portal van inschrijver waarin LVNL incidenten kan melden en volgen. Kan de aanbestedende dienst aangeven of LVNL zelf een servicemanagementsysteem gebruikt, en zo ja welk systeem, en of een koppeling tussen dat systeem en de portal van opdrachtnemer wordt verlangd?	LVNL maakt gebruik van een eigen servicemanagementsysteem. Daarnaast stelt Opdrachtnemer conform eis 13 een portal beschikbaar waarin LVNL incidenten kan melden en volgen. De aanbestedingsstukken schrijven geen technische koppeling tussen beide systemen voor.
90	Leidraad 2.4	Paragraaf 2.4 somt de onderdelen en applicaties op maar bevat geen kwantitatieve gegevens over de omvang van de omgeving. Kan de aanbestedende dienst meer inzicht geven om hoeveel gebruikers het gaat, welke Microsoft 365-licentievarianten in gebruik zijn, hoeveel SharePoint Online-siteselecties en sites er zijn, en hoeveel PowerApps en Power Automate-flows in productie draaien?	LVNL heeft ruim 1400 gebruikers, LVNL gebruikt M365 F3 en E5 licenties, 1120 sharepointsites, 10 apps en 14 flows.
91	Leidraad 8.4.2	In uw beschrijving van K2 geeft u aan na gunning in overleg te gaan over de aangeleverde concept SLA. Tegelijkertijd geldt dat deze concept SLA onderdeel is van de beoordeling van K2. Dit bevreemd want er dan is geen duidelijke relatie tussen de beoordeelde SLA en de uiteindelijke vast te stellen SLA. Kunt u ermee akkoord gaan de invulling van de eisen 8 tm 13 een integraal onderdeel maken van de vraagstelling van K2 en het element SLA uit K2 te verwijderen?	Nee, de SLA zal niet uit het gunningscriterium K2 worden verwijderd. Na gunning zal de concept SLA niet wezenlijk kunnen wijzigen, het zal dan vooral gaan om de puntjes op de i te zetten in relatie met de daadwerkelijke uitvoer van Dienst 1.
92	AIV 23.1 / 23.2	Kan LVNL bevestigen dat de exit-verplichtingen uitsluitend betrekking hebben op redelijke overdrachts- en kennisoverdrachtsactiviteiten en niet op het kosteloos verrichten van omvangrijke migratie-, implementatie- of transitieactiviteiten ten behoeve van LVNL of een opvolgende leverancier?	Ja, de exit verplichting gaat om de overdrachts- en kennisoverdrachts activiteiten.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	AIV 20.5 / 20.6	Artikel 20.5 en artikel 20.6 geven LVNL een ruim opschortingsrecht ten aanzien van betalingen. Kan LVNL bevestigen dat een betwisting uitsluitend betrekking heeft op het daadwerkelijk betwiste deel van de factuur en dat het niet-betwiste gedeelte binnen de overeengekomen betalingstermijn wordt voldaan?	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen.
94	AIV 5.2 / 25.5	Artikel 5.2 en artikel 25.5 vereisen dat Opdrachtnemer gedurende minimaal vijf jaar ondersteuning en onderdelen beschikbaar houdt. Kan LVNL bevestigen dat deze verplichting niet geldt voor Microsoft-producten, SaaS-componenten of producten en diensten van derden waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft?	Ja, dit kunnen we bevestigen.
95	AIV 4.2	Artikel 4.2 bepaalt dat Opdrachtnemer zich voorafgaand aan de overeenkomst in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van alle relevante gegevens, systemen en software van LVNL. Kan LVNL bevestigen dat Opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor omstandigheden die hij redelijkerwijs kon kennen op basis van de aanbestedingsdocumentatie en de door LVNL verstrekte informatie, en niet voor verborgen gebreken of niet-gedeelde informatie?	Nee, dat kan LVNL niet bevestigen. LVNL gaat ervanuit dat met de verstrekte informatie tot dusver en het beantwoorden van de Nota van Inlichtingen, Inschrijver voldoende geïnformeerd is.
96	c-ovk 3.8	Artikel 3.8 geeft LVNL het recht de omvang van de opdracht eenzijdig te wijzigen, terwijl Opdrachtnemer verplicht is deze wijziging te accepteren. Is LVNL bereid te bevestigen dat substantiële uitbreidingen of wijzigingen van de dienstverlening uitsluitend plaatsvinden na onderlinge afstemming over de impact op planning, capaciteit, serviceniveaus en vergoeding?	Akkoord, in die zin dat LVNL bereid is te bevestigen dat substantiële uitbreidingen van de dienstverlening uitsluitend zullen plaatsvinden na onderlinge afstemming over de impact op planning, capaciteit, serviceniveaus en vergoeding.
97	c-ovk 3.4	Artikel 3.4 bepaalt dat LVNL bij beëindiging van de overeenkomst geen enkele schadevergoeding verschuldigd is, tenzij een rechter anders oordeelt. Kan LVNL bevestigen dat bij tussentijdse beëindiging zonder toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer reeds gemaakte en niet terugverdienbare investeringen, aangegane verplichtingen en reeds verrichte maar nog niet gefactureerde werkzaamheden redelijk worden vergoed?	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
98	Leidraad 7.1 / 7.2.4 eis 11	Paragraaf 7.1 biedt inschrijvers de mogelijkheid gemotiveerd aan te geven waarom een minimumeis niet haalbaar is voor de markt. Inschrijver maakt daarvan gebruik voor eis 11 en verzoekt de aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen, om de volgende redenen. 1. De maatwerkapplicaties en componenten uit paragraaf 2.4 zijn door andere partijen ontwikkeld. Opdrachtnemer heeft geen invloed gehad op het ontwerp, de codekwaliteit en de documentatie. Hoeveel tijd het structureel oplossen van een fout in die code kost, is vooraf niet te bepalen en daarmee niet te garanderen. 2. Een groot deel van de mogelijke oorzaken ligt buiten de invloed van opdrachtnemer. Het gaat om het Microsoft 365-platform zelf, de door LVNL beheerde Azure omgeving waarvan onder meer ProFlow gebruikmaakt, de onderdelen die paragraaf 2.6 buiten scope plaatst en externe partijen zoals Ubeoo, AG-5, ValidSign, de API van overheid.nl en de sms-dienst van de Meldingen-app. 3. Een structurele oplossing vraagt om analyse, ontwikkeling, testen en een akkoord van LVNL op ingebruikname in productie. De doorlooptijd hangt daardoor mede af van LVNL. 4. Artikel 12.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden merkt termijnen aan als fatale termijnen. Een overschreden oplostijd leidt daardoor direct tot verzuim, ook als de oorzaak niet bij opdrachtnemer ligt. Een harde oplostijd dwingt inschrijvers dit risico in de vaste jaarvergoeding te verwerken, terwijl LVNL er geen zekerheid mee krijgt die een inschrijver werkelijk kan waarmaken. Inschrijver stelt voor eis 11 te vervangen door de volgende afspraken, die in de SLA als KPI's worden uitgewerkt. - De responstijden van eis 10 blijven ongewijzigd. Kan de aanbestedende dienst daarbij aangeven vanaf welk moment de responstijd begint te lopen, en of onder respons een eerste inhoudelijke reactie van een engineer wordt verstaan? - Na de respons start opdrachtnemer direct met herstel. Bij prioriteit hoog werkt opdrachtnemer binnen het service window ononderbroken door tot de dienst hersteld is. - De tijden uit eis 11 gelden als streefwaarde voor het herstel van de dienst met een werkende workaround of tijdelijke maatregel. Opdrachtnemer rapporteert hierover, maar het zijn geen minimumeisen. - Een structurele oplossing wordt via probleembeheer in overleg met LVNL ingepland.	Nee. Eis 11 blijft ongewijzigd en vervalt niet. De daarin opgenomen oplostijden blijven gelden als minimumeisen. De responstijd start op het moment waarop een incident wordt gemeld en eindigt zodra de afhandeling door de verantwoordelijke partij aantoonbaar is gestart. Oorzaken en aantoonbare wachttijd die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, waaronder noodzakelijke informatie, toegang, besluitvorming, goedkeuring of werkzaamheden van LVNL, Microsoft of een andere leverancier, tellen niet mee voor de oplostijd, mits Opdrachtnemer dit tijdig escaleert en traceerbaar registreert.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
99	Leidraad 2.2	"Paragraaf 2.2 rekent back-ups tot het preventief beheer. Om de back-updienstverlening te kunnen inrichten en beprijzen, ontvangt inschrijver graag de volgende informatie. Beschikt LVNL op dit moment over een back-upoplossing voor Microsoft 365? Zo ja, welke oplossing, voor welke onderdelen en wie beheert deze? Zo nee, verwacht de aanbestedende dienst dat opdrachtnemer een back-upoplossing implementeert, en valt die implementatie onder de transitie, onder Dienst 2 of onder de vaste jaarvergoeding? Op welke onderdelen moet de back-up betrekking hebben: SharePoint Online, OneDrive, Teams, Planner en Forms? Valt Exchange Online, dat paragraaf 2.6 buiten scope plaatst, ook buiten de back-updienstverlening? Valt ook het Power Platform onder de back-up, dus de PowerApps, de Power Automate-flows en de onderliggende gegevens? Kan de aanbestedende dienst aangeven of de applicaties hun gegevens opslaan in SharePoint-lijsten of in Dataverse, en hoeveel Power Platform-omgevingen er zijn? Wat is de huidige opslagomvang in SharePoint Online, OneDrive en Teams, en de omvang van de Dataverse-opslag? Hoeveel gebruikers hebben een licentie, en welke licentievarianten zijn in gebruik? Welke eisen stelt LVNL aan de back-up, zoals bewaartermijnen, het maximaal toelaatbaar gegevensverlies en de maximale hersteltijd (RPO en RTO), en de frequentie van hersteltesten? Stelt LVNL eisen aan de locatie van de back-upgegevens, bijvoorbeeld opslag binnen Nederland of de Europese Unie? En is opslag bij een externe back-upaanbieder toegestaan, of moet de back-up binnen de eigen Microsoft- of Azure-omgeving van LVNL blijven? Wie draagt de licentie- en opslagkosten van de back-upoplossing, gezien paragraaf 2.6 licenties buiten scope plaatst?"	Ja, LVNL beschikt over een backuplossing dat door LVNL zelf wordt beheerd. De meeste data wordt in Sharepoint opgeslagen, er is sprake van 19 omgevingen. Een enkele applicatie maakt gebruik van Dataverse. De omvang van de backup is ongeveer 80 TB. Er is geen bewaartermijn, geen RPO en RTO en er worden vooralsnog geen hersteltesten uitgevoerd. Een backupoplossing is reeds geïmplementeerd.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
100	Leidraad 1.5 / 2.3 / 7.2.6 / 8.4.3 & AIV 5 / 6	Paragraaf 2.3 bepaalt dat de doorontwikkeling wordt aangestuurd door de Product Owner van LVNL, en paragraaf 1.5 noemt een nauwe samenwerking met het interne team Applicatiebeheer. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe de verantwoordelijkheden tussen LVNL en opdrachtnemer zijn verdeeld voor het opstellen en goedkeuren van specificaties, het testen, de acceptatie en het akkoord op ingebruikname in productie? Ontwikkelen het team Applicatiebeheer of andere partijen ook zelf in dezelfde omgeving? Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor de technische kwaliteit van de onderdelen die hij zelf bouwt of wijzigt, en aangeven welke garantietermijn geldt voor door opdrachtnemer opgeleverde onderdelen en of het herstel van gebreken daarin binnen die termijn onder de vaste jaarvergoeding van Dienst 1 valt?	De Product Owner van LVNL is eindverantwoordelijk voor de doorontwikkelingen, waarbij doorontwikkelingen in gezamenlijkheid en iteratief plaatsvinden. Er zijn geen andere ontwikkelaars actief in dezelfde omgeving. Bij aanvaarding van de opdracht, conformeert opdrachtnemer zich aan de respons- en oplostijden zoals genoemd in de Eisen van de Offerteleidraad. Opdrachtnemer is na transitie ook verantwoordelijk voor de bestaande onderdelen binnen het contract. De garantietermijn van nieuw opgeleverde onderdelen bedraagt 1 (één) maand. Daarna valt onderhoud, beheer en herstel van gebreken onder Dienst 1.
101	Leidraad 2.4 / 2.6 / 7.2.4 eis 13 / 7.2.6 eis 15	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke partners en leveranciers op dit moment betrokken zijn bij de bouw, het onderhoud en het beheer van de onderdelen uit paragraaf 2.4 en de aangrenzende onderdelen uit paragraaf 2.6, zoals ontwikkelpartijen van het maatwerk, de beheerder van de tenant en de Azure omgeving, en leveranciers zoals ValidSign, Meeting Decisions, Ubeoo, AG-5 en de sms-dienst? Kan de aanbestedende dienst per partij aangeven of deze na de ingangsdatum betrokken blijft, met welke partijen opdrachtnemer naar verwachting moet samenwerken, en of van opdrachtnemer een coördinerende rol of de rol van Single Point of Contact wordt verwacht, bijvoorbeeld bij incidenten waarvan de oorzaak bij een van deze partijen ligt? Zo ja, krijgt opdrachtnemer het mandaat om deze partijen rechtstreeks aan te spreken, en kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze coördinerende rol onder de vaste jaarvergoeding van Dienst 1 valt en dat de inhoudelijke werkzaamheden van die partijen buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer blijven?	Voor de onderdelen uit paragraaf 2.4 is de huidige Microsoft partner betrokken voor bouw, onderhoud en beheer. Het LVNL infrastructuur team is de beheerder van de tenant en de Azure omgeving. De genoemde leveranciers blijven na de ingangsdatum betrokken. Alleen de huidige Microsoft partner wordt vervangen door de winnaar van deze aanbesteding. Opdrachtnemer mag rechtstreeks contact met de leveranciers hebben en deze coördinerende rol valt onder de vaste jaarvergoeding. De inhoudelijke werkzaamheden van deze leveranciers vallen buiten de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
102	Leidraad 2.6 / 7.2.4 eis 8	De maatwerkapplicaties draaien op het Microsoft 365-platform en zijn afhankelijk van onder meer Microsoft Azure, Entra ID en externe koppelingen zoals de API van overheid.nl, Ubeoo, AG-5 en de sms-dienst van de Meldingen-app. Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over de beschikbaarheid daarvan. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de beschikbaarheidseis van eis 8 uitsluitend wordt gemeten over de onderdelen die door opdrachtnemer worden beheerd, en dat onbeschikbaarheid door het Microsoft 365-platform, de door LVNL beheerde Azure omgeving of andere derden niet meetelt? Kan de aanbestedende dienst daarnaast bevestigen dat de rol van opdrachtnemer bij zulke verstoringen bestaat uit regievoering, zoals signaleren, melden bij de betreffende partij, bewaken en communiceren naar LVNL?	Verstoringen die aantoonbaar worden veroorzaakt door Microsoft 365, de door LVNL beheerde Azure-omgeving of andere componenten buiten de scope tellen niet mee voor de beschikbaarheids-, respons- en oplostijdmetingen van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt in die gevallen wel verwacht dat deze de verstoring signaleert, bij de verantwoordelijke partij meldt, de voortgang bewaakt en LVNL informeert.
103	Leidraad 7.2.2 / 7.2.4 / 8.4.1	Beschikt de aanbestedende dienst over een overzicht van bekende fouten, technische schuld en openstaande problemen in de bestaande maatwerkapplicaties? Bestaan er voor deze applicaties nog garantie- of onderhoudsafspraken met de oorspronkelijke ontwikkelaars waarop kan worden teruggevallen? Is de aanbestedende dienst bereid dat opdrachtnemer tijdens de transitie een nulmeting uitvoert van codekwaliteit, documentatie en beheersbaarheid, en dat voor applicaties die daarbij als onvoldoende beheersbaar worden aangemerkt de serviceniveaus pas gelden na uitvoering van een in overleg vastgesteld herstelplan?	Voor zover bij LVNL bekend, worden geen bestaande problemen of beheerachterstanden overgedragen. De bij de applicaties beschikbare broncode en documentatie worden bij aanvang beschikbaar gesteld. Eventuele nog geldende garantie- of onderhoudsafspraken met oorspronkelijke ontwikkelaars worden tijdens de transitie per applicatie inzichtelijk gemaakt.
104	Leidraad 3.1 / 4.2 / 4.4 / 6.2 & c-ovk 11.1 & AIV 21.6 / 34.1	Inschrijver wijst volgens paragraaf 4.7 op de volgende onvolkomenheden en verzoekt de aanbestedende dienst deze te bevestigen of te corrigeren: paragraaf 3.1 verwijst voor klachten naar paragraaf 2.3 in plaats van 3.3; paragraaf 4.4 verwijst naar de Aanbestedingswet 2016 in plaats van 2012; paragraaf 4.2 rekent de geldigheid van het KvK-uitreksel vanaf het tijdstip van inschrijving en paragraaf 6.2 vanaf de sluitingsdatum; artikel 11.1 van de concept-overeenkomst verwijst voor verzekeringen naar artikel 17 van de Voorwaarden in plaats van artikel 16; artikel 21.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden spreekt over artikel 22 in plaats van artikel 21, en artikel 34.1 verwijst voor vrijwaring bij intellectuele eigendom naar artikel 13 in plaats van artikel 11.	De verwijzing in artikel 11.1 van de conceptovereenkomst naar artikel 17 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is inderdaad foutief. De correcte verwijzing moet zijn naar artikel 16 van de Voorwaarden. De verwijzing in artikel 21.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden naar artikel 22 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is inderdaad foutief. De correcte verwijzing moet zijn naar artikel 21 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. De verwijzing in artikel 34.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden naar artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is inderdaad foutief. De correcte verwijzing moet zijn naar artikel 11 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
105	Leidraad 8.4.2 & MVI bijlage	De MVI-bijlage noemt Social Return On Investment (SROI) wanneer dit passend is bij de opdracht. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat voor deze opdracht geen SROI-verplichting geldt, en aangeven of LVNL bij het thema duurzaamheid in K2 en K3 specifieke aandacht verwacht voor bijvoorbeeld CO2-rapportage of reisbewegingen?	Voor deze opdracht geldt geen SROI-verplichting al zal LVNL een Inschrever beter beoordelen naar mate er meer aansluiting is met de MVI-bijlage.
106	Leidraad 8.4	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de lettergrootte Calibri 10 geldt voor de lopende tekst, en dat in tabellen, illustraties en kop- en voetteksten een kleinere lettergrootte is toegestaan?	LVNL bevestigt dat de lettergrootte Calibri 10 geldt voor alle tekst.
107	Leidraad 8.4.2	Paragraaf 8.4.2 vraagt wie de rol van vaste functionaris voor de supportdag gaan vervullen. Verwacht LVNL namen en of een korte profielschets van de beoogde functionarissen, en kan de aanbestedende dienst aangeven wanneer en op welke wijze de vereiste 5 jaar aantoonbare werkervaring uit eis 6 moet worden aangetoond?	LVNL verwacht een CV van maximaal twee pagina's waarin de werkervaring wordt aangetoond. Dit CV hoeft pas na gunning aangeleverd te worden en is geen onderdeel van de beantwoording van K2.
108	leidraad 7.2.2 eis 3 & c-ovk 3.7 & AIV 23.2	Artikel 3.7 van de concept-overeenkomst en eis 3 bepalen dat opdrachtnemer de exit kosteloos uitvoert, terwijl artikel 23.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden exitwerkzaamheden tegen de overeengekomen tarieven laat plaatsvinden, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke bepaling geldt, en wat de verwachte omvang van de kosteloze exitwerkzaamheden is (bijvoorbeeld een maximumaantal uren of de periode van 1 maand uit artikel 3.7)?	De condities in de overeenkomst gaan boven die in de Algemene Inkoopvoorwaarden.
109	Leidraad 7.2.4 eis 11 & AIV 12.2 / 13.1	Artikel 12.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt dat termijnen in de overeenkomst fatale termijnen zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het overschrijden van een respons- of oplostijd uit de eisen 10 en 11 niet leidt tot verzuim van rechtswege, maar wordt afgehandeld via de rapportage- en verbetermaatregelen die in de SLA worden overeengekomen?	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen.
110	AIV 11.1	Artikel 11.1 bepaalt dat alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan bij de uitvoering van de overeenkomst bij LVNL berusten. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit niet geldt voor materialen die opdrachtnemer al voor aanvang van de overeenkomst bezat of onafhankelijk van deze opdracht ontwikkelt, zoals standaardscripts, templates, monitoringtooling en generieke componenten, en dat LVNL daarvoor een niet-exclusief gebruiksrecht verkrijgt voor de duur van het gebruik binnen de Microsoft 365 Omgeving?	Ja dit kan LVNL bevestigen met de aanvulling dat het niet-exclusieve gebruikersrecht, om niet en eeuwigdurend zal zijn. Zie ook antwoord op vraag 139.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
111	LVNL Offerteleidraad Beheer Microsoft 365 (K2 Managed Services / Concept-SLA)	K2 kent een maximale omvang van 5 pagina's voor Managed Services en daarnaast 3 pagina's voor de Concept-SLA. Tegelijkertijd vermeldt de offerteleidraad dat pagina's na de eerste 6 pagina's niet worden beoordeeld. Kan LVNL bevestigen wat de maximaal te beoordelen omvang is voor K2 inclusief de Concept-SLA en verduidelijken of de 3 pagina's Concept-SLA aanvullend zijn op de 5 pagina's K2, dan wel binnen de grens van 6 pagina's vallen?	De tekst in paragraaf 8.4.2 van de Offerteleidraad wordt als volgt aangepast: <i>"Beschrijving Managed Services in maximaal 5 pagina's A4 en Concept SLA in maximaal 3 A4's exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 9 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling."</i>
112	Conceptovereenkomst, exit/retransitie	Kan LVNL bevestigen dat de inzet van medewerkers voor kennisoverdracht tijdens een exitfase, voor zover deze de reguliere documentatieoverdracht overschrijdt, als additionele dienstverlening wordt vergoed?	Nee, zowel documentatieoverdracht als kennisoverdracht is onderdeel van de kostenloze retransitie.
113	Offerteleidraad, gebruik door Defensie	De offerteleidraad vermeldt dat diensten mogelijk mede ten behoeve van Defensie worden gebruikt. Kan LVNL verduidelijken welke onderdelen dit betreft, welke aanvullende beveiligingseisen gelden, of aanvullende screenings-, audit- of documentatieverplichtingen worden verwacht en hoe eventuele meerkosten worden vergoed?	Defensie en LVNL maken gebruik van dezelfde Microsoft-omgeving. De aanbestedingsstukken voorzien niet in een afzonderlijke omgeving of zelfstandige vergroting van de beheerscope uitsluitend vanwege gebruik door Defensie. Eventuele materiële wijzigingen van scope of aanvullende eisen worden vooraf schriftelijk afgestemd.
114	Offerteleidraad, SLA en scope	Kan LVNL bevestigen dat beveiligingsincidenten die hun oorsprong vinden in Microsoft 365-platformdiensten, Microsoft-tenantconfiguraties buiten scope of door LVNL beheerde componenten niet meetellen bij de beoordeling van de SLA-prestaties van Opdrachtnemer?	Verstoringen die aantoonbaar worden veroorzaakt door Microsoft 365, de door LVNL beheerde Azure-omgeving of andere componenten buiten de scope tellen niet mee voor de beschikbaarheids-, respons- en oplostijdmetingen van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt in die gevallen wel verwacht dat deze de verstoring signaleert, bij de verantwoordelijke partij meldt, de voortgang bewaakt en LVNL informeert.
115	Offerteleidraad, Dienst 2 Consultancy	De aanbestedingsstukken noemen indicatief een verdeling van 50% Managed Services en 50% Consultancy. Kan LVNL inzicht geven in het gerealiseerde consultancyvolume van de afgelopen twee kalenderjaren?	LVNL acht deze informatie niet relevant.
116	Offerteleidraad, doorontwikkeling	Kan LVNL toelichten welke acceptatieprocedure wordt gehanteerd voor wijzigingen en welke doorlooptijden gelden voor het uitvoeren van acceptatietesten en het geven van akkoord?	De acceptatieprocedure zal in overleg bepaald worden.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
117	Offerteleidraad, supportdag	Kan LVNL bevestigen dat werkzaamheden die de omvang van een kleine wijziging van maximaal 16 uur overschrijden, als afzonderlijke consultancy-opdracht worden behandeld?	Ja. De grens van maximaal 16 uur geldt per afzonderlijk klein wijzigingsverzoek. Deze uren mogen over meerdere supportdagen worden verdeeld. Wijzigingen die deze omvang overschrijden, worden na afzonderlijke opdrachtverlening onder Dienst 2 – Consultancy uitgevoerd.
118	Offerteleidraad, Applicatiebeheer	Kan LVNL aangeven welke capaciteit vanuit het interne Applicatiebeheerteam beschikbaar wordt gesteld voor kennisoverdracht, incidentafhandeling, acceptatietesten en doorontwikkeling gedurende de eerste twaalf maanden van de overeenkomst?	Nee, het LVNL applicatiebeheerteam is niet exclusief bedoeld voor M365 ondersteuning, dus vragen, ondersteuning e.d. zullen naar beste kunnen worden ingepast in de reguliere werkzaamheden.
119	Offerteleidraad, Managed Services	Welke monitoring-, logging-, ticketing- en rapportagetooling gebruikt LVNL momenteel en wordt verwacht dat Opdrachtnemer daarop aansluit, of mag Opdrachtnemer hiervoor eigen tooling inzetten?	LVNL heeft geen monitoring, logging en rapportagetooling. Leverancier mag hiervoor eigen tooling inzetten.
120	Offerteleidraad, scope en looptijd	Kan LVNL aangeven welke applicaties naar verwachting binnen de contractduur worden uitgefaseerd, vervangen of nieuw worden toegevoegd en hoe dit wordt verwerkt binnen de vaste beheervergoeding?	Nee, dat kunnen we nog niet bepalen.
121	Offerteleidraad, scope applicaties	Kan LVNL per applicatie inzicht geven in de business criticality, het aantal gebruikers, de functioneel eigenaar, de technisch eigenaar, de frequentie van wijzigingen en eventuele afhankelijkheden van derden?	LVNL verstrekt in deze openbare aanbestedingsfase geen afzonderlijk overzicht per applicatie van de business criticality, het aantal gebruikers, de functioneel en technisch eigenaar, de wijzigingsfrequentie en afhankelijkheden van derden. Na gunning wordt het voor de uitvoering van de dienstverlening relevante inzicht per applicatie tijdens de overdracht aan Opdrachtnemer verstrekt.
122	Offerteleidraad / transitie	Kan LVNL inzicht geven in de huidige beheerpartij(en), de looptijd van de huidige overeenkomst(en) en de beschikbare documentatie, zodat inschrijvers de haalbaarheid van de gevraagde transitie binnen één maand kunnen beoordelen?	LVNL verstrekt geen nadere details over de huidige overeenkomst(en) en de huidige beheerpartij(en). Op basis van de bij LVNL beschikbare informatie en haar eigen inzicht acht LVNL de gevraagde transitie binnen één maand haalbaar. De voor de overdracht relevante en beschikbare documentatie wordt na gunning aan Opdrachtnemer verstrekt.
123	Verwerkersovereenkomst Bijlage 1	Kan LVNL ermee akkoord gaan dat deze gegevens worden opgenomen wanneer de scope van de dienstverlening helder is?	Ja, LVNL gaat hiermee akkoord. De betreffende gegevens worden opgenomen na gunning.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
124	Verwerkersovereenkomst artikel 6.2	Kan LVNL ermee akkoord gaan dat die ISO27001 rapportage niet gedeeld wordt, maar de ISAE3402 Type 2 en SOC2 Type 2 rapportages wel? Voor ISO27001 kunnen het certificaat en de Verklaring van Toepasselijkheid worden gedeeld.	Akkoord om ISAE3402 en SOC2 rapportages te delen als ook een (link naar) het ISO27001 certificaat en Statement of Applicability worden gedeeld.
125	Verwerkersovereenkomst artikel 3.11, Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 21.5 en Offerteleidraad paragraaf 7.3	De Offerteleidraad noemt een meldtermijn van 48 uur voor kwetsbaarheden, informatiebeveiligingsincidenten en datalekken, terwijl de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor datalekken 24 uur noemen. Kan LVNL bevestigen dat voor datalekken 24 uur geldt en voor overige informatiebeveiligingsincidenten en kwetsbaarheden 48 uur?	De correcte meldtermijn bedraagt 24 uur. Paragraaf 7.3 wordt als volgt aangepast: "• Meldplicht kwetsbaarheden en informatiebeveiligingsincidenten. De inschrijver verplicht zich tot tijdige, volledige en transparante meldingen van alle kwetsbaarheden in de door hem geleverde dienstverlening en van informatiebeveiligingsincidenten, waaronder datalekken. Meldingen dienen binnen 24 uur na ontdekking te worden gedaan en dienen een volledige risicoanalyse te bevatten, inclusief mogelijke impact op de omgevingen en voorgestelde mitigatiemaatregelen."
126	Verwerkersovereenkomst, artikel 8 en Bijlage 2, Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 6	Kan LVNL bevestigen dat reguliere audits maximaal eenmaal per kalenderjaar plaatsvinden, met een redelijke vooraankondiging, binnen de relevante scope van de dienstverlening en tijdens kantooruren, onder geheimhouding en zonder toegang tot gegevens van andere klanten en dat bestaande ISO 27001-certificering en onafhankelijke auditrapportages in beginsel als voldoende assurance gelden?	Ja dat wordt bevestigd.
127	Verwerkersovereenkomst artikel 3.5 en 6.3 en Offerteleidraad paragraaf 7.3	Kan LVNL algemene voorafgaande toestemming verlenen voor een bij aanvang vastgelegde lijst van subverwerkers, waaronder relevante Microsoft-entiteiten, met een kennisgevings- en bezwaarprocedure voor wijzigingen, in plaats van afzonderlijke voorafgaande toestemming per wijziging?	Akkoord.
128	Conceptovereenkomst artikel 5.10 en Verwerkersovereenkomst Bijlage 2	Kan LVNL verduidelijken voor welke specifieke rollen AIVD-B-screening respectievelijk een Verklaring van Geen Bezwaar vereist is en welke kosten hiermee gemoeid zijn? Kan LVNL tevens bevestigen dat vertraging in enig screeningproces buiten de invloed van Opdrachtnemer niet als tekortkoming of SLA-overschrijding geldt?	De VGB is niet nodig. Een VOG is wel verplicht en zal volgens de vereisten van LVNL aangevraagd moeten worden. Artikel 5.10 van de conceptovereenkomst vervalt en tevens de betreffende verwijzing naar een verklaring van geen bezwaar in Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
129	Conceptovereenkomst artikel 2 en Verwerkersovereenkomst artikel 10.1	De Conceptovereenkomst plaatst de Verwerkersovereenkomst als Bijlage 7 onder de overige bijlagen, terwijl de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat zij bij tegenspraak prevaleert boven de Overeenkomst. Kan LVNL één eenduidige rangorde bevestigen, waarbij de Conceptovereenkomst prevaleert en de Verwerkersovereenkomst uitsluitend voor privacyonderwerpen geldt?	LVNL kan bevestigen dat de rangorde als bepaald in artikel 2.3 van de conceptovereenkomst leidend is ingeval van eventuele strijdigheid tussen bepalingen.
130	Verwerkersovereenkomst, artikel 8.4 en Bijlage 2 Compliance monitoring	Kan LVNL bevestigen dat kosten van verbetermaatregelen uitsluitend voor rekening van Opdrachtnemer komen wanneer een materiële, aantoonbare en toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer is vastgesteld ten opzichte van overeengekomen eisen, dat de uitvoeringstermijn in overleg en rekening houdend met ernst, risico en technische haalbaarheid wordt bepaald en dat overige verbeteringen als meerwerk worden behandeld?	Akkoord.
131	Verwerkersovereenkomst, artikel 9 en 10.1	Kan LVNL bevestigen dat de aansprakelijkheid en vrijwaringen uit de Verwerkersovereenkomst onder de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 9 van de Conceptovereenkomst vallen en dat de Verwerkersovereenkomst op dit punt niet prevaleert?	LVNL kan bevestigen dat de in artikel 9.1 en 9.4 van de conceptovereenkomst genoemde limieten behoudens de uitdrukkelijk in de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen genoemde uitzonderingen, ook gelden voor aanspraken uit hoofde van de verwerkersovereenkomst.
132	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 6.3, 11.6, 18, 24.6, 29.7 en Conceptovereenkomst artikel 10	Kan LVNL ermee instemmen dat waar de documenten spreken over ontbinding, dit wordt gelezen als beëindiging voor de toekomst, nadat Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke hersteltermijn heeft gekregen, behalve wanneer nakoming blijvend onmogelijk is en reeds deugdelijk uitgevoerde prestaties verschuldigd blijven?	Nee, hier kan LVNL niet mee instemmen. LVNL wijst u er voor de volledigheid nog op dat de situaties en de voorwaarden waaronder LVNL het recht heeft om te ontbinden expliciet staan vermeld in artikel 18 van de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden LVNL versie 5 januari 2026.
133	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 14 en Conceptovereenkomst artikel 10	Wij verzoeken LVNL te bevestigen dat partijen gedurende een situatie van overmacht ieder hun eigen kosten en schade dragen, geen van partijen jegens de andere partij aansprakelijk is voor schade als gevolg van de overmacht en partijen in overleg treden over de gevolgen voor de uitvoering, planning en overige verplichtingen uit de Overeenkomst. Indien de overmacht zodanig voortduurt dat ongewijzigde voortzetting van de Overeenkomst redelijkerwijs niet meer kan worden verlangd, verzoeken wij tevens te bevestigen dat beide partijen gerechtigd zijn de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder schadeplichtigheid.	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen. De regels ingeval van overmacht zijn nader omschreven in artikel 10 van de conceptovereenkomst en eventueel aangevuld met de bepalingen zoals opgenomen in artikel 14 van de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden LVNL versie 5 januari 2026.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
134	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 15.4 en Conceptovereenkomst artikel 9.3	De Algemene Inkoopvoorwaarden sluiten de aansprakelijkheidslimiet uit bij schending van IE-rechten, terwijl de Conceptovereenkomst alleen dood/letsel en opzet/grove schuld noemt. Kan LVNL bevestigen dat artikel 9 van de Conceptovereenkomst prevaleert en dat IE-aansprakelijkheid dus eveneens is gemaximeerd op €500.000 per gebeurtenis en €1.000.000 per kalenderjaar, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer?	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen. Artikel 15 van de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden LVNL versie 5 januari 2026 is in die zin niet in strijd met maar aanvullend op hetgeen is bepaald in de conceptovereenkomst.
135	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 5 en Conceptovereenkomst artikel 6	Kan LVNL bevestigen dat voor de managed services en consultancy een professionele inspanningsverplichting geldt en dat garanties uitsluitend betrekking hebben op uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen resultaten en niet op foutloze of ononderbroken werking van Microsoft 365 of diensten van derden?	Voor de uitvoering van de consultancy geldt een professionele inspanningsverplichting, mits anders schriftelijk overeengekomen. Garanties hebben uitsluitend betrekking op de managed services en de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen resultaten binnen de verantwoordelijkheid en invloedssfeer van Opdrachtnemer. Deze garanties strekken zich niet uit tot onderdelen, platformen of diensten die door Microsoft, andere leveranciers of derden worden geleverd, waaronder de foutloze of ononderbroken werking daarvan.
136	Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 29.7	Artikel 29.7 bepaalt dat indien Diensten niet binnen de overeengekomen termijn door Opdrachtnemer kunnen worden uitgevoerd, LVNL te allen tijde het recht heeft deze Diensten voor rekening van Opdrachtnemer door derden te laten uitvoeren. Kan LVNL ermee instemmen dat dit recht uitsluitend geldt indien de vertraging aantoonbaar toerekenbaar is aan Opdrachtnemer, Opdrachtnemer vooraf schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke hersteltermijn heeft gekregen, en Opdrachtnemer binnen die termijn niet alsnog aan haar verplichtingen heeft voldaan? Kan LVNL tevens bevestigen dat uitsluitend redelijke, aantoonbare en rechtstreeks aan deze tekortkoming toe te rekenen kosten van een derde voor rekening van Opdrachtnemer komen en dat deze kosten vallen binnen de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking?	Nee, LVNL kan niet instemmen met het door leverancier gedane voorstel om artikel 29.7 van de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden LVNL versie 5 januari te wijzigen. Dit artikel blijft derhalve onverkort van toepassing.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
137	Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 20.5-20.7 en 20.11	Kan LVNL bevestigen dat uitsluitend het redelijkerwijs betwiste deel van een factuur mag worden opgeschort, dat onbetwiste bedragen binnen 30 dagen worden betaald en dat verrekening alleen plaatsvindt met opeisbare, onbetwiste of onherroepelijk vastgestelde vorderingen uit dezelfde overeenkomst?	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen. Zie ook antwoord op vraag 93.
138	Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 12.2	Kan LVNL ermee instemmen dat overeengekomen termijnen streefdata zijn en geen fatale termijnen en dat overschrijding niet automatisch tot verzuim leidt, maar pas na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, behoudens een uitdrukkelijk als fataal aangeduide termijn waarop Opdrachtnemer voldoende invloed heeft?	Nee, hier kan LVNL niet mee instemmen.
139	Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 11	Kan LVNL bevestigen dat artikel 11 niet van toepassing is op reeds bestaande of generieke intellectuele eigendomsrechten, waaronder methodieken, frameworks, templates, scripts, softwarecomponenten, libraries, modellen, knowhow en tools van Opdrachtnemer of derden, Kan LVNL ermee instemmen dat: - intellectuele eigendomsrechten op reeds bestaande materialen, generieke methoden, frameworks, tools, templates, scripts, bouwstenen, libraries, modellen, knowhow en doorontwikkelingen daarvan bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers blijven; - Opdrachtnemer de hiervoor genoemde zaken onbeperkt mag blijven gebruiken en exploiteren; - LVNL voor zover nodig een niet-exclusief gebruiksrecht ontvangt op specifiek voor LVNL opgeleverde resultaten na volledige betaling van de verschuldigde vergoedingen?	Ja dit kan LVNL bevestigen met de aanvulling dat het niet-exclusieve gebruikersrecht, om niet en eeuwigdurend zal zijn.
140	Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 10.5	Kan LVNL de direct opeisbare boete van €50.000 per overtreding laten vervallen, of beperken tot aantoonbare, toerekenbare en materiële schendingen, waarbij de boete in mindering strekt op eventuele schadevergoeding en binnen de aansprakelijkheidslimiet valt?	LVNL is bereid om de boete te beperken naar 10.000 euro per overtreding en maximaal 50.000 euro per kalenderjaar. LVNL is niet bereid om verbeurde boete in mindering te brengen op eventuele vorderingen tot schadevergoeding.
141	Conceptovereenkomst, artikel 9.4	Kan LVNL artikel 9.4 beperken tot aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, met uitsluiting van aanspraken veroorzaakt door handelen van LVNL, voorgeschreven ontwerpen/instructies of wijzigingen door LVNL of derden?	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
142	Conceptovereenkomst, artikel 9.2 en 9.3	Kan LVNL bevestigen dat onder gevolgschade tevens worden verstaan bedrijfsstagnatie, gemiste besparingen, verlies of verminking van gegevens, reputatieschade, schade van afnemers en overige indirecte schade, en dat dergelijke schade volledig is uitgesloten? Kan LVNL tevens bevestigen dat het vervallen van de aansprakelijkheidslimiet uitsluitend geldt bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer?	Nee, dit kan LVNL niet bevestigen.
143	Conceptovereenkomst, artikel 9	Kan LVNL bevestigen dat voor de toepassing van de aansprakelijkheidslimieten zoals opgenomen in artikel 9 een reeks van met elkaar samenhangende gebeurtenissen, tekortkomingen en/of schadeveroorzakende feiten die voortvloeien uit dezelfde oorzaak of anderszins onderling verband houden, wordt aangemerkt als één gebeurtenis?	LVNL kan bevestigen dat in het kader van de in artikel 9 van de conceptovereenkomst opgenomen aansprakelijkheidslimieten, samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis.
144	Conceptovereenkomst, artikel 7.3	De overeenkomst kent vanaf contractjaar 3 een maximale indexatie van 2% per jaar bij een potentiële looptijd van 10 jaar. Kan LVNL instemmen met jaarlijkse indexatie vanaf contractjaar 3 overeenkomstig de relevante CBS-index voor cao-lonen in de zakelijke dienstverlening, zonder plafond, dan wel met een marktconforme herijking wanneer de index meer dan 2% bedraagt?	LVNL is bereid om de volgende index te hanteren: CBS Dienstenprijsindex (DPI) - Computerprogrammering, consultancy en aanverwante activiteiten (CPA 62, basisjaar 2021=100).
145	Conceptovereenkomst, artikel 4	Kan LVNL bevestigen dat de verplichting om binnen 14 kalenderdagen een Nadere Offerte uit te brengen niet geldt wanneer de aanvraag buiten de overeengekomen scope valt, onvoldoende informatie bevat of niet uitvoerbaar is binnen beschikbare capaciteit, en dat partijen dan een passende termijn afspreken?	Akkoord dit kan LVNL bevestigen.
146	Conceptovereenkomst, artikel 3.8	Artikel 3.8 verplicht Opdrachtnemer wijzigingen in de omvang van de opdracht te accepteren zonder vergoeding bij vervallen dienstverlening. Kan LVNL bevestigen dat iedere wijziging vooraf schriftelijk wordt overeengekomen en dat prijs, planning, capaciteit en overige voorwaarden evenredig worden aangepast, inclusief vergoeding van aantoonbare niet-afbouwbaar kosten?	LVNL is bereid te bevestigen dat substantiële uitbreidingen van de dienstverlening uitsluitend zullen plaatsvinden na onderlinge afstemming over de impact op planning, capaciteit, serviceniveaus en vergoeding. Zie ook antwoord op vraag 96.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
147	Conceptovereenkomst, artikel 3.7	Artikel 3.7 verlangt overdracht van alle informatie binnen één maand en zonder kosten. Kan LVNL bevestigen dat de overdracht plaatsvindt op basis van een gezamenlijk exitplan, met redelijke medewerking van LVNL en de opvolgende leverancier, en dat de termijn wordt verlengd voor zover afhankelijkheden buiten de invloed van Opdrachtnemer dit noodzakelijk maken?	LVNL kan bevestigen dat overdracht zal plaatsvinden met redelijke medewerking van LVNL en dat de termijn wordt verlengd indien er afhankelijkheden zijn die buiten de invloed van opdrachtnemer liggen. Deze verlenging zal niet onbeperkt zijn en gezamenlijk en in redelijkheid worden vastgesteld.
148	Offerteleidraad eis 3 en Conceptovereenkomst artikel 3.7	Kan LVNL bevestigen dat alleen de overdracht van actuele standaarddocumentatie en LVNL-data in de vaste vergoeding is inbegrepen en dat aanvullende migratie-, transitie- en ondersteuningswerkzaamheden bij reguliere beëindiging worden vergoed tegen de overeengekomen tarieven?	Nee, niet uitsluitend de overdracht van actuele standaarddocumentatie en LVNL-data valt onder de kosteloze retransitie. Ook de redelijke overdrachts- en kennisoverdrachtsactiviteiten die nodig zijn voor een ordentelijke overdracht maken daarvan deel uit. Omvangrijke migratie-, implementatie- of overige aanvullende werkzaamheden ten behoeve van LVNL of een opvolgende leverancier vallen niet onder deze exitverplichting. Indien LVNL dergelijke aanvullende werkzaamheden verlangt, worden daarover vooraf afzonderlijke afspraken gemaakt en worden deze uitgevoerd tegen de overeengekomen tarieven.
149	Offerteleidraad artikel 2.9 en Conceptovereenkomst artikel 2.5	LVNL geeft geen afnamegarantie voor consultancy, terwijl Opdrachtnemer binnen 14 kalenderdagen moet offreren en binnen 4 weken moet kunnen starten. Kan LVNL een indicatieve jaarlijkse forecast, minimale afroepomvang of capaciteitsplanningsmechanisme verstrekken en bevestigen dat beschikbaarheid per nadere opdracht wordt overeengekomen?	In de afgelopen jaren is zowel de vraag naar, als de herkomst van de financiering van consultancyvraagstukken wisselend geweest. Een forecast is daarom niet te geven.
150	Offerteleidraad, eisen 10 tot en met 12	Kan LVNL bevestigen dat de genoemde oplostijden hersteldoelstellingen zijn en dat de meettijd wordt opgeschort zolang Opdrachtnemer wacht op informatie, toegang, besluitvorming of medewerking van LVNL, Microsoft of een derde partij?	Ja. De genoemde oplostijden gelden als hersteldoelstellingen. De SLA-klok wordt gepauzeerd gedurende aantoonbare wachttijd op noodzakelijke informatie, toegang, besluitvorming, goedkeuring of werkzaamheden van LVNL, Microsoft of een andere leverancier, mits Opdrachtnemer dit tijdig escaleert en traceerbaar registreert. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de voortgang actief bewaakt, de benodigde acties coördineert en LVNL informeert.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
151	Offerteleidraad, PvE eisen 8-11	Eis 8 verlangt 7x24-beschikbaarheid, terwijl eis 9 een service window van werkdagen 08:00-17:00 noemt. Kan LVNL bevestigen dat responstijden en oplostijden uitsluitend binnen het service window worden gemeten en dat buiten dit window geen actieve 24x7-bereikbaarheids- of interventieplicht geldt?	Ja, dit kan LVNL bevestigen.
152	Offerteleidraad, paragrafen 2.4 en 2.5	Kan LVNL bevestigen dat nieuwe applicaties, componenten en toekomstige M365-functionaliteiten pas na een gezamenlijke impactanalyse en schriftelijke goedkeuring aan de beheerscope worden toegevoegd, inclusief eventuele aanpassing van vergoeding en SLA?	De vaste jaarvergoeding is gebaseerd op de Microsoft 365-omgeving zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten op het moment van publicatie. Materiële toevoegingen of wijzigingen worden vooraf afgestemd op impact voor scope, capaciteit, planning, serviceniveaus en vergoeding en schriftelijk vastgelegd voordat zij in beheer worden genomen.
153	Advisering	In de aanbestedingsdocumenten noemt LVNL advisering op het gebied van architectuur en functionaliteit van de Microsoft 365-omgeving, inclusief eventuele licentieconsequenties. Naast de huidige dienstverlening rondom onder meer SharePoint en Power Platform, op welke aanvullende onderdelen of strategische thema's binnen het bredere Microsoft-platform verwacht LVNL gedurende de looptijd van de overeenkomst behoefte te hebben aan advies en ondersteuning?	Ja. Aanvullend op het genoemde kan de consultancydienstverlening advisering omvatten over licentieoptimalisatie, AI, scenarioanalyses en de financiële en functionele gevolgen van wijzigingen binnen het Microsoft-platform. De aanschaf, levering en het reguliere beheer van licenties vallen buiten de scope van de opdracht.
154	NIS2-richtlijn	Kan LVNL aangeven welke concrete operationele eisen zij verwacht ten aanzien van NIS2, waaronder incidentclassificatie en rapportage, ketenrisicobeheersing, herstel- en uitwijkvoorzieningen en de periodieke aantoonbaarheid daarvan? Verwacht LVNL daarnaast dat de dienstverlener hiervoor binnen de SLA specifieke KPI's, rapportages en evaluatiemomenten voorstelt?	Opdrachtnemer dient aantoonbaar passende en evenredige technische en organisatorische maatregelen te treffen, in lijn met de geldende informatiebeveiligingseisen. Dit omvat onder meer incidentclassificatie en tijdige rapportage, ketenrisicobeheersing, bedrijfscontinuïteit en passende herstel- en uitwijkvoorzieningen. Opdrachtnemer dient de werking van deze maatregelen periodiek aantoonbaar te maken. De aanbestedingsstukken schrijven hiervoor geen afzonderlijke set KPI's, rapportageformats of evaluatiemomenten voor. LVNL verwacht dat Inschrijver hiervoor in de concept-SLA passende voorstellen doet.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
155	Licentie consequenties	In de aanbestedingsdocumenten wordt advisering over eventuele licentieconsequenties genoemd als onderdeel van de consultancydienstverlening, terwijl licenties zelf buiten scope zijn geplaatst. Kan LVNL verduidelijken of onder de gevraagde advisering ook licentieoptimalisatie, scenarioanalyses en advies over de financiële en functionele gevolgen van wijzigingen binnen het Microsoft-platform vallen, waarbij de daadwerkelijke aanschaf en het beheer van licenties buiten scope blijven?	Ja. De genoemde onderdelen vallen eveneens onder de advisering. Aanschaf en beheer van de licenties blijven buiten scope.
156	Duurzaamheid	LVNL benoemt duurzaamheid als belangrijk thema en verwacht dat de dienstverlener bijdraagt aan haar duurzaamheidsagenda. Welke concrete duurzaamheidsdoelstellingen en prioriteiten staan voor de eerste twee jaar van de overeenkomst op de roadmap, en op welke wijze verwacht LVNL dat de dienstverlener hier door middel van technologische oplossingen, digitalisering of procesoptimalisatie aantoonbaar aan bijdraagt?	LVNL verwacht dat de dienstverlening aansluit op de duurzaamheidsvisie met de pijlers Klimaat, Circulair en Gezond & sociaal. Inschrijvers dienen in K2 en K3 te beschrijven hoe duurzaamheid wordt toegepast in de dienstverlening en doorontwikkeling. De aanbestedingsstukken bevatten geen afzonderlijke kwantitatieve duurzaamheidsdoelstellingen voor de eerste twee contractjaren.
157	Ontwikkeling	Wat zijn de belangrijkste gebieden of aandachtspunten die LVNL ziet om de dienstverlening te verbeteren, verder te ontwikkelen, ten opzichte van de huidige beheerdienstverlening?	LVNL verstrekt geen nadere informatie over de huidige dienstverlening. De door LVNL belangrijk geachte verbeteringen zijn verwerkt in de aanbestedingsdocumentatie. Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van de daarin opgenomen eisen en gunningscriteria.
158	Verantwoording van de toeleveranciersketen	Kunt u verduidelijken welke partijen LVNL beschouwt als toeleveranciers of subleveranciers in de context van artikel 7.3, en voor welke partijen de genoemde inventarisatie en risicobeoordeling dient te worden aangeleverd?	LVNL kan de specifieke situatie van Inschrijver beoordelen.
159	K1: Plan van aanpak voor de (re)transitie	Is het de zittende partij toegestaan in het Plan van aanpak voor de (re)transitie te benaderen als een uitbreiding en optimalisatie van de bestaande dienst? En daarmee een volledige transitie niet benodigd is?	Nee. Ook de zittende partij dient, net als iedere andere inschrijver, een volledig plan van aanpak voor de (re)transitie in te dienen.
160	Gunningscriteria	In de tabel met de naam "Subgunningscriteria" is onder "Kwaliteit 60%" op de regel "K2 – Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling en concept SLA" aangegeven dat er maximaal 30 punten toegekend kunnen worden. Wat is de verdeling tussen de twee onderdelen "Omschrijving van de dienstverlening m.b.t. managed services inclusief kennisdeling" en de "concept SLA".	Voor subgunningscriterium K2 zal één integrale beoordeling plaatsvinden voor beide onderwerpen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
161	Indexatie	Gaat LVNL akkoord met indexatie op de genoemde momenten conform de CBS Dienstenprijsindex, zonder maximum? Indien LVNL vast wenst te houden aan een maximumpercentage voor indexerend, wat inschrijver overigens niet begrijpelijk zou vinden gezien de mogelijk lange looptijd van de overeenkomst, kan dit maximum dan worden gesteld op 5%?	LVNL is bereid om de volgende index te hanteren: CBS Dienstenprijsindex (DPI) - Computerprogrammering, consultancy en aanverwante activiteiten (CPA 62, basisjaar 2021=100).
162	Veiligheidsvoorschriften	Doelt LVNL in dit artikel mede op IT veiligheidsvoorschriften? Zo ja, kan LVNL deze delen?	Nee, LVNL heeft geen specifiek IT veiligheidsvoorschriften-document.
163	Fatale termijnen	Gaat LVNL akkoord met de insteek dat termijnen niet direct fataal zijn, maar in plaats daarvan de leverancier een korte termijn wordt gegund om alsnog na te komen alvorens in verzuim te geraken?	Nee, LVNL kan hier niet mee akkoord gaan. Zie ook antwoord op vraag 138.
164	Afbakening Managed Services en Consultancy	Wanneer wordt correctief beheer of het uitvoeren van structurele herstelmaatregelen aangemerkt als afzonderlijk in rekening te brengen consultancy in plaats van als onderdeel van de vaste prijs voor Managed Services?	Correctief beheer valt binnen de overeengekomen dienstverlening. Alleen wanneer het correctief beheer een grote impact heeft, kan hierover tussen LVNL en Opdrachtnemer in overleg worden getreden.
165	Consultancytarief en senioriteitsniveau	Wij begrijpen dat het consultancytarief geldt voor opdrachten binnen de in de aanbestedingsdocumenten beschreven scope en complexiteit, die geschikt zijn voor uitvoering door een consultant of senior consultant. Kan LVNL bevestigen dat voor opdrachten met een grotere complexiteit of buiten de in de aanbesteding gedefinieerde scope, waarvoor meer senior expertise nodig is — bijvoorbeeld een principal consultant die de Raad van Bestuur van LVNL adviseert — vooraf een afzonderlijk tarief kan worden overeengekomen?	Nee, er is sprake van een (1) toe te passen tarief voor alle functionarissen van Opdrachtnemer.
166	maatwerkapplicaties	Is alle code beschikbaar in Azure DevOps?	Ja.
167	Service window	In Eis 9 wordt uitgegaan van support tijdens kantooruren. In Eis 8 wordt gevraagd om 24*7 beschikbaarheid van de maatwerkapplicaties. Wat wordt er van de leverancier verwacht als er zich een incident voordoet met de maatwerkapplicaties buiten kantooruren?	De applicaties dienen 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te zijn. Het servicewindow waarbinnen actieve beheer-, support- en incidentopvolging plaatsvindt, is beperkt tot de in de aanbestedingsdocumentatie genoemde kantooruren.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
168	PV-50 Paginalimieten voor K2 Bron: L §8.4.2, p.28	Kan LVNL bevestigen dat voor K2 maximaal vijf A4-pagina's voor de beschrijving Managed Services en drie A4-pagina's voor de concept-SLA worden beoordeeld, exclusief de toegestane voorbladen, en verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot de vermelding dat pagina's na de eerste zes terzijde worden geschoven? Mogen beschrijving en SLA als afzonderlijke bestanden worden ingediend?	De tekst in paragraaf 8.4.2 van de Offerteleidraad wordt als volgt aangepast: <i>"Beschrijving Managed Services in maximaal 5 pagina's A4 en Concept SLA in maximaal 3 A4's exclusief 1 voorblad en inclusief illustraties, tabellen etc. Geen embedded files. Lettergrootte Calibri 10. Alle pagina's na de eerste 9 pagina's worden terzijde geschoven en niet meegenomen in de beoordeling."</i>
169	PV-49 Bevoegdheidsbewijs bij inschrijving Bron: L §4.2 en §4.9, p.12 en 14 en R ondertekeninstructie	Dienen het KvK-uittreksel en een eventuele volmacht bij inschrijving te worden bijgevoegd als bevoegdheidsbewijs bij de Ruslandverklaring, of mogen deze stukken overeenkomstig paragraaf 4.2 pas na voorlopige gunning worden overgelegd? Verzoek is de indieningslijst op dit punt te verduidelijken.	De tekst in paragraaf 4.2 van de Offerteleidraad wordt als volgt aangepast: <i>"Indien uw inschrijving als voorlopig winnend is aangemerkt dient u binnen 10 werkdagen ter onderbouwing van de documenten waarvoor rechtsgeldige ondertekening is vereist de volgende bewijsstukken in te dienen:"</i>
170	PV-48 Verzekeringsdekking Bron: L §6.4, p.18-19 en C art.11, p.10-11	Kan LVNL bevestigen dat een geldige beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met de gevraagde dekkingsbedragen volstaat en aangeven of daarnaast specifieke cyberdekking wordt verlangd, mede in relatie tot de vrijwaringen en privacyverplichtingen?	Specifieke cyberdekking wordt door LVNL niet vereist voor deze opdracht.
171	PV-47 Wijzigingen binnen de groep Bron: A art.18.2 onder d en h, p.9	Is LVNL bereid vast te leggen dat een interne reorganisatie, aandelenoverdracht of overname geen zelfstandige grond voor onmiddellijke beëindiging vormt zolang aantoonbaar aan alle eisen wordt voldaan en de continuïteit, draagkracht en beveiliging geborgd blijven, met voorafgaande melding en eventuele vereiste toestemming van LVNL?	Nee, LVNL is hier niet toe bereid en wijst leverancier wellicht ten overvloede nog op het volgende. De genoemde situatie onder artikel 18.2 sub d en sub h van de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden LVNL versie 5 januari 2026, geeft LVNL het recht om tot ontbinding over te gaan. Het is echter geen gegeven dat LVNL dit recht in alle gevallen ook direct en onverkort zal uitoefenen.
172	PV-46 Herstelmaatregelen na audits Bron: V art.8 en bijlage 2 compliance monitoring	Kan LVNL bevestigen dat de termijn van tien werkdagen betrekking heeft op het presenteren van een plan met corrigerende maatregelen en dat voor de uitvoering een termijn wordt afgesproken die past bij ernst, uitvoerbaarheid en afhankelijkheden, met onmiddellijke mitigatie wanneer de risicoanalyse daartoe aanleiding geeft?	Van belang is dat kritische bevindingen / risico's direct worden opgelost; hoog risico binnen 2 werkdagen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
173	PV-45 Afbakening kosteloze exit Bron: L PvE eis 3, p.21 C art.3.7, p.6 en A art.23, p.11-12	Welke activiteiten en deliverables vallen onder de kosteloze retransitie en informatieoverdracht binnen één maand na beëindiging? Is LVNL bereid te bevestigen dat nieuwe ontwikkelwerkzaamheden of een door LVNL gevraagde verlengde parallelle beheerdienst buiten deze informatieoverdracht op vooraf overeengekomen tarieven worden uitgevoerd?	Onder de kosteloze retransitie vallen de overdracht van actuele documentatie en LVNL-data, kennisoverdracht en overige redelijke overdrachtsactiviteiten die nodig zijn voor een ordentelijke overdracht binnen één maand na beëindiging. Nieuwe ontwikkelwerkzaamheden en een door LVNL verlangde verlengde parallelle beheerdienst vallen niet onder deze informatieoverdracht. Indien LVNL dergelijke aanvullende werkzaamheden verlangt, worden hierover vooraf afzonderlijke afspraken gemaakt en worden deze uitgevoerd tegen de overeengekomen tarieven.
174	PV-44 Bestaand intellectueel eigendom Bron: A art.11, p.7	Is LVNL bereid te bevestigen dat reeds bestaande hulpmiddelen, generieke methoden en componenten van opdrachtnemer en open-sourcesoftware buiten de overdracht van nieuw ontstane intellectuele eigendomsrechten vallen, met een toereikend gebruiksrecht voor LVNL om de geleverde oplossing te blijven gebruiken en door een opvolgende leverancier te laten onderhouden?	Ja, dit bevestigt LVNL.
175	PV-43 Uitzondering voor intellectuele eigendom Bron: A art.15.4, p.9 en C art.9.3, p.9	Kan LVNL bevestigen welke uitzonderingen op de aansprakelijkheidslimieten gelden, gelet op de aanvullende uitzondering voor intellectuele eigendomsrechten in artikel 15.4 van de inkoopvoorwaarden en de daarvan afwijkende opsomming in artikel 9.3 van de overeenkomst?	De in artikel 9.3 van de conceptovereenkomst en de in artikel 15.4 van de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden LVNL versie 5 januari 2026 opgenomen uitzonderingen op de gestelde aansprakelijkheidslimieten, gelden onafhankelijk en naast elkaar. Artikel 15 van de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden LVNL versie 5 januari 2026 is in die zin niet in strijd met maar aanvullend op hetgeen is bepaald in artikel 9.3 van de conceptovereenkomst. Zie ook antwoord op vraag 134.
176	PV-42 Geheimhoudingsboetes Bron: A art.10.5, p.7 en C art.9, p.9-10	Is LVNL bereid vast te leggen dat boetes wegens geheimhoudingsschendingen meetellen binnen de toepasselijke aansprakelijkheidslimiet, dat een samenhangende reeks handelingen als één overtreding geldt en dat een betaalde boete in mindering komt op schadevergoeding voor dezelfde schade?	Nee, LVNL is hier niet toe bereid.
177	PV-41 Gezamenlijke cap op aanspraken Bron: C art.9.1 en 9.4, p.9-10	Kan LVNL bevestigen dat schadevergoedingen en betalingen uit vrijwaringen gezamenlijk onder één limiet per gebeurtenis en kalenderjaar vallen en dat samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden aangemerkt?	Nee LVNL kan dit niet bevestigen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
178	PV-40 Limiet voor privacy en vrijwaring Bron: C art.9.1 en 9.4, p.9-10 en V art.9	Is LVNL bereid expliciet vast te leggen dat de aansprakelijkheids- en vrijwaringslimieten van €500.000 per gebeurtenis en €1.000.000 per kalenderjaar ook gelden voor aanspraken uit de verwerkersovereenkomst, behoudens de uitdrukkelijk in artikel 9.3 genoemde uitzonderingen?	Akkoord, LVNL kan bevestigen dat de in artikel 9.1 en 9.4 van de conceptovereenkomst genoemde limieten behoudens de uitdrukkelijk in de overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen genoemde uitzonderingen, ook gelden voor aanspraken uit hoofde van de verwerkersovereenkomst.
179	PV-39 Rangorde verwerkersovereenkomst Bron: C art.2.2-2.4, p.4 en V art.10.1	Artikel 2 van de overeenkomst plaatst de overeenkomst boven de bijlagen, terwijl artikel 10.1 van de verwerkersovereenkomst die verwerkersovereenkomst laat prevaleren. Welke rangorde geldt bij tegenstrijdigheid en is LVNL bereid beide bepalingen met elkaar in overeenstemming te brengen?	LVNL kan bevestigen dat de rangorde als bepaald in artikel 2.3 van de conceptovereenkomst leidend is ingeval van eventuele strijdigheid tussen bepalingen.
180	PV-38 Verwerking en toegangslocaties Bron: V art.6.3 en bijlage 1	Kan LVNL de categorieën persoonsgegevens, betrokkenen en beoogde verwerkingen voor bijlage 1 specificeren en aangeven hoe de beperking tot EU-lidstaten wordt toegepast op beheer op afstand, supporttooling en eventuele doorgifte binnen de reeds door LVNL gecontracteerde Microsoft-diensten?	De volgende categorieën worden ten minste opgenomen in Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst: Naam, Gebruikersnaam, LVNL emailadres, groepslidmaatschappen en -rechten, apparaten en rollen die zijn toegewezen aan gebruiker, LVNL telefoonnummer, IP-adres, logfiles. Artikel 6.3 is onverkort van toepassing op beheer op afstand en supporttooling. Eventuele doorgifte binnen reeds door LVNL gecontracteerde Microsoft-diensten is niet van toepassing.
181	PV-37 Leveranciers en wijzigingen in de keten Bron: L §7.3, p.23 en V art.3.5	Is LVNL bereid vooraf een lijst van goedgekeurde onderaannemers en subprocessors vast te stellen en een procedure te hanteren waarbij reguliere wijzigingen minimaal dertig dagen vooraf worden gemeld, met een spoedprocedure voor wijzigingen die noodzakelijk zijn om een acute beveiligings- of continuïteitsdreiging te beheersen?	Nee, LVNL verstrekt op voorhand geen lijst van goedgekeurde onderaannemers en verwacht dat Inschrijver de voor LVNL aan te spreken partij is en blijft.
182	PV-36 Meldtermijnen Bron: L §2.7, p.9 en §7.3, p.22-23 V art.3.10-3.11 en A art.21.5, p.11	Kan LVNL de meldprocedure harmoniseren door onderscheid te maken tussen een onmiddellijke eerste melding zodra relevante impact bekend is, de melding van een datalek uiterlijk binnen 24 uur en een aanvullende risicoanalyse van overige beveiligingsincidenten uiterlijk binnen 48 uur, met latere aanvullingen wanneer feiten nog worden onderzocht?	Akkoord.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
183	PV-35 Toegang met eerdere screening Bron: C art.5.10, p.7 en V bijlage 2	Accepteert LVNL een reeds afgegeven en voor de betreffende functie passend beoordeelde Verklaring van Geen Bezwaar, na verificatie door LVNL, of moet voor iedere medewerker een nieuw onderzoek worden aangevraagd? Welke doorlooptijd en procedure hanteert LVNL?	De VGB is niet nodig. Een VOG is wel verplicht en zal volgens de vereisten van LVNL aangevraagd moeten worden. Artikel 5.10 van de conceptovereenkomst vervalt en tevens de betreffende verwijzing naar een verklaring van geen bezwaar in Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.
184	PV-34 Screening van rollen Bron: C art.5.9-5.10, p.7 en V bijlage 2 personele beveiliging	Kan LVNL aangeven voor welke rollen en soorten toegang een VOG, een AIVD-B-screening en een Verklaring van Geen Bezwaar zijn vereist, en hoe dit geldt voor remote support, ontwikkelaars, escalatiespecialisten en tijdelijke vervangers?	De VGB is niet nodig. Een VOG is wel verplicht en zal volgens de vereisten van LVNL aangevraagd moeten worden. Artikel 5.10 van de conceptovereenkomst vervalt en tevens de betreffende verwijzing naar een verklaring van geen bezwaar in Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.
185	PV-33 Financieel bewijs bij groepsjaarrekening Bron: L §6.3, p.18	Is LVNL bereid bij een inschrijvende groepsmaatschappij die gebruikmaakt van een 403-vrijstelling de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening, de bijbehorende goedgekeurde controleverklaring en de 403-verklaring te accepteren als bewijs van financiële draagkracht, zo nodig aangevuld met de beschikbaarheids- of aansprakelijkheidsverklaring bedoeld in paragraaf 4.4?	LVNL is bereid de relevante 403-verklaring te accepteren als bewijs van financiële draagkracht van Inschrijver.
186	PV-32 Groepsmiddelen en certificeringsscope Bron: L §4.4, p.13 en §6.5.2-6.5.3, p.19-20	Kan LVNL bevestigen dat inzet van middelen van een groepsmaatschappij wordt geaccepteerd overeenkomstig paragraaf 4.4, en welke bewijsstukken vereist zijn wanneer de uitvoerende organisatie en de inschrijvende entiteit aantoonbaar onder de scope van hetzelfde groepscertificaat voor ISO 9001 of ISO 27001 vallen?	De specifieke vereisten staan beschreven in paragrafen 4.3 en 4.4 van de Offerteleidraad. Onder de tab 'documenten' op TenderNed, is de template opgenomen voor een verklaring beroep op een derde.
187	PV-31 Proportionele partnerkwalificaties Bron: L §2.6, p.8 en §6.5.1, p.19	Gelet op de focus op SharePoint, Power Platform en applicatiebeheer verzoeken wij de geschiktheidseis toe te spitsen op aantoonbare kwalificaties die direct relevant zijn voor deze scope, aangevuld met bewijs van specialistische uitvoeringscapaciteit. Is LVNL bereid niet rechtstreeks relevante partnerkwalificaties te laten vervallen of passende gelijkwaardige bewijsvoering te accepteren?	LVNL is hiertoe niet bereid. Gelet op de lange looptijd van de overeenkomst wil LVNL de flexibiliteit behouden om Opdrachtnemer ook in te zetten voor opdrachten waarvoor andere designaties relevant zijn. De gevraagde designaties dienen daarbij als bewijs van de benodigde deskundigheid en kunde.
188	PV-30 Interpretatie Microsoftkwalificaties Bron: L §6.5.1, p.19	Kunt u verduidelijken of alle zes genoemde Solutions Partner pathways cumulatief zijn vereist, of dat het aantoonbaar bezit van de drie genoemde designation badges volstaat? Verzoek is per vereiste kwalificatie de door LVNL geaccepteerde actuele benaming en bewijsvorm te benoemen.	Ja, alle genoemde designaties zijn cumulatief vereist en zijn in overeenstemming met de actuele benamingen zoals Microsoft die hanteert.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
189	PV-29 Testomgevingen en broncodegebruik Bron: L §2.4, p.7-8 en §8.4.3, p.28	Kan LVNL bevestigen dat opdrachtnemer voor alle te beheren maatwerkoplossingen toegang krijgt tot de benodigde broncode, bouw- en deploymentvoorzieningen en passende test- en acceptatieomgevingen, inclusief de rechten om wijzigingen te bouwen, testen en onderhouden?	Ja.
190	PV-28 Backups en herstelvoorzieningen Bron: L §2.2, p.6 en §2.6, p.8	Welke backup- en herstelvoorzieningen zijn reeds beschikbaar voor de applicaties, broncode en gegevens in scope, en welke aanvullende voorzieningen moet opdrachtnemer binnen de vaste beheerprijs leveren? Verzoek is tevens de gewenste RPO en RTO per kritieke applicatie te vermelden.	KeepIT is de backupvoorziening voor Microsoft 365. De broncode staat in Devops.
191	PV-27 Tooling voor beheer en ontwikkeling Bron: L PvE eis 13, p.22 en §8.4.2-8.4.3, p.27-28	Is inzet van eigen, aan de beveiligings- en privacy-eisen van LVNL beantwoordende tooling toegestaan voor incidentregistratie, monitoring, broncodebeheer en geautomatiseerd testen, mits LVNL toegang krijgt tot relevante informatie en gegevens bij exit overdraagbaar blijven?	Gebruik van eigen tooling is toegestaan, waarbij geldt dat een kopie van alle broncode van afgeronde projecten, onmiddellijk aan LVNL ter beschikking zal worden gesteld.
192	PV-26 Validsign en andere integraties Bron: L §2.4 en §2.6, p.7-8	Kan LVNL de verantwoordelijkheidsgrens specificeren tussen beheer van de SharePoint-integratie van Validsign en beheer van de uitgesloten Validsign-applicatie, inclusief de verdeling van incidentanalyse en herstel bij een verstoring van de koppeling?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer, de incidentanalyse en het herstel van de SharePoint-zijde van de integratie met Validsign. Het beheer en herstel van de Validsign-applicatie zelf vallen buiten de scope en blijven de verantwoordelijkheid van de Validsign-leverancier. Bij een verstoring onderzoekt Opdrachtnemer waar de oorzaak ligt en verzorgt Opdrachtnemer, indien andere beheerpartijen betrokken zijn, de coördinatie. Iedere partij voert de herstelwerkzaamheden binnen de eigen verantwoordelijkheid uit. Gedurende aantoonbare afhankelijkheid van de Validsign-leverancier wordt de SLA-klok gepauzeerd, mits dit tijdig wordt geëscaleerd en traceerbaar wordt vastgelegd.
193	PV-25 Dynamics en Power BI Bron: L §2.4-2.6, p.7-8	Kan LVNL bevestigen welke beheer- en ontwikkelactiviteiten in scope zijn voor de op Dynamics gebaseerde NAV-planning en de Power BI-pagina in de BPV-app, gezien de expliciete uitsluiting van ontwikkeling en beheer van Power BI-dashboards?	Alleen het beheer en ontwikkeling van de Power BI-pagina's die behoren bij de betreffende applicaties vallen binnen de scope van deze opdracht. De ontwikkeling van Power BI-dashboards op basis van andere databronnen valt buiten de scope; hiervoor maakt LVNL gebruik van een afzonderlijke BI-leverancier.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
194	PV-24 RACI voor Azurecomponenten Bron: L §2.3-2.6, p.6-8	Kan LVNL voor de Azure Functions en Logic Apps die onderdeel zijn van de SharePoint- en ProFlow-oplossingen aangeven wie verantwoordelijk is voor codeonderhoud, configuratie, hosting, monitoring en incidentherstel, aangezien algemeen beheer van de Azure-omgeving buiten scope is?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de Azure Functions en Logic Apps die onderdeel zijn van de Proflow-oplossing. Het algemene beheer van de Azure-subscriptions en het beheer van de toegang tot de Azure-omgeving blijven de verantwoordelijkheid van LVNL.
195	PV-23 Afronding en prijsblad Bron: L §8.3, p.25 en P instructie B5 en formules I13:I20	Welke afrondingsregels gelden voor de afzonderlijke prijs- en kwaliteitsscores, de totaalscore en de geïndexeerde jaarvergoedingen, gelet op de instructie om prijzen zonder decimalen in te voeren terwijl de indexatieformules decimalen opleveren?	Alles scores zijn gehele getallen. De scores op de onderdelen K1, K2 en K3 eindigen altijd op een geheel getal. De berekende scores voor P1 en P2 worden elk afzonderlijk afgerond naar beneden naar het eerstvolgende gehele getal.
196	PV-22 Screeningskosten Bron: C art.5.10, p.7	Welke kosten brengt LVNL per AIVD-B-screening aan opdrachtnemer in rekening, en geldt dezelfde vergoeding voor vaste medewerkers, tijdelijke vervangers en remote specialisten? Kan LVNL de gehanteerde tarieven voor alle inschrijvers beschikbaar stellen?	De VGB is niet nodig. Een VOG is wel verplicht en zal volgens de vereisten van LVNL aangevraagd moeten worden. Artikel 5.10 van de conceptovereenkomst vervalt en tevens de betreffende verwijzing naar een verklaring van geen bezwaar in Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.
197	PV-21 Kleine wijzigingen Bron: L §2.2, p.6 en PvE eis 16, p.22	Geldt de grens van maximaal zestien uur voor kleine wijzigingsverzoeken per afzonderlijk verzoek, en vallen wijzigingen boven deze grens onder Dienst 2 na voorafgaande opdrachtverlening? Indien een andere afbakening geldt, verzoeken wij deze te specificeren.	Ja. De grens van maximaal 16 uur geldt per afzonderlijk klein wijzigingsverzoek. Deze uren mogen over meerdere supportdagen worden verdeeld. Wijzigingen die deze omvang overschrijden, worden na afzonderlijke opdrachtverlening onder Dienst 2 – Consultancy uitgevoerd.
198	PV-20 Grondslag van creditering Bron: L PvE eis 5, p.21 en P cellen I11 en H31	Welke financiële grondslag geldt voor creditering van niet-geleverde supporturen, nu het prijzenblad geen afzonderlijk supportdagtarief bevat? Verzoek is de berekening en het moment van verrekening vooraf eenduidig vast te leggen.	Indien er sprake is van creditering dan is het uitgangspunt dat de gemiste uren voor de supportdag in overleg met LVNL op een ander moment worden ingehaald. Indien dat niet mogelijk blijkt dan zullen deze gemiste uren aan het eind van het jaar worden gecrediteerd op basis van het uurtarief voor Dienst 2.
199	PV-19 Omvang van een supportdag Bron: L PvE eis 4, p.21	Hoeveel te leveren uren omvat één supportdag en hoe wordt de verplichting voor elke kalenderweek toegepast op erkende feestdagen, sluitingsdagen van LVNL en een kalenderjaar met 53 weken?	LVNL gaat uit van 52 supportdagen per jaar, 1 dag duurt 8 uur.
200	PV-18 Beheer en afroepomzet Bron: L §2.9, p.9 en C art.2.1,2.5 en 7.1	Kan LVNL bevestigen dat de afwezigheid van een afnameverplichting in de overeenkomst betrekking heeft op consultancy en dat voor Dienst 1 gedurende de contractperiode de overeengekomen vaste jaarvergoeding verschuldigd is, behoudens expliciet overeengekomen credits en wijzigingen?	De afnameverplichting geldt alleen voor Dienst 1 waarop de vaste jaarvergoeding van toepassing is. NB LVNL verwacht dat er in beginsel geen sprake kan zijn van credits en wijzigingen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
201	PV-17 Prijs bij wijziging van beheeromvang Bron: L §2.2 en §2.5, p.6-8 en C art.3.8, p.6	Is LVNL bereid een objectief wijzigingsmechanisme op te nemen waarbij de vaste beheerprijs en capaciteit worden aangepast bij materiële uitbreiding of vermindering van applicaties, componenten of gebruik, op basis van gezamenlijk vastgelegde impact en de aangeboden tarieven?	LVNL gaat er in beginsel van uit dat als gevolg van Dienst 2 er geen effect is op de vergoeding voor Dienst 1. Als nadere toelichting wordt verwezen naar Artikel 3.8 in de overeenkomst.
202	PV-16 Indexatie bij kostenontwikkeling Bron: L §2.10, p.9 en C art.7.3, p.8	Gezien de mogelijke looptijd van tien jaar verzoeken wij de indexatie vanaf het derde contractjaar te koppelen aan een objectieve, vooraf benoemde CBS-index voor zakelijke ICT-dienstverlening in plaats van een vaste bovengrens van 2 procent. Is LVNL bereid een dergelijke indexeringsregeling vast te leggen, met behoud van de vaste prijzen gedurende de eerste twee contractjaren?	LVNL is bereid om de volgende index te hanteren: CBS Dienstenprijsindex (DPI) - Computerprogrammering, consultancy en aanverwante activiteiten (CPA 62, basisjaar 2021=100).
203	PV-15 Plafond en fictieve contractwaarde Bron: L §2.9, p.9 C art.3.6, p.5 en P cel J37	Welk bedrag geldt als maximale contractwaarde voor de toepassing van artikel 3.6: de raming van €3.000.000, de berekende waarde in cel J37 of een ander gepubliceerd bedrag? Kan LVNL tevens aangeven hoe indexatie en scopewijzigingen in dit plafond worden meegenomen?	Als maximale contractwaarde voor de toepassing van artikel 3.6 van de overeenkomst kunt u het in de aankondiging genoemde bedrag van 3.000.000,- exclusief BTW aanhouden.
204	PV-14 Indexatie consultancy Bron: C art.7.3, p.8 en P cel C32 NB2 en NB3	Kan LVNL bevestigen dat het aangeboden consultancytarief vanaf het derde contractjaar jaarlijks kan worden geïndexeerd overeenkomstig artikel 7.3, ondanks de vermelding in het prijzenblad dat de uurtarieven bindend zijn voor de gehele looptijd?	Indexatie van de uurtarieven is mogelijk conform artikel 7.3. Voor de volledigheid wordt verwezen naar de opmerking in het Prijzenblad: " <i>NB3: Zie art. 7.3 van de overeenkomst m.b.t. indexatie van de tarieven.</i> ".
205	PV-13 Beoordeling jaarvergoeding Bron: L §8.2-8.3, p.24-25 en P cellen I11 en L11	Kan LVNL bevestigen dat de jaarvergoeding in cel I11 uitsluitend wordt gebruikt voor de score op P1 en de verwijzing naar P2 in cel L11 corrigeren in een herzien prijzenblad?	Ja dit kan LVNL bevestigen. NB Op TenderNed wordt onder 'documenten' een nieuwe versie 1.1 van het Prijzenblad beschikbaar gesteld.
206	PV-12 Opdrachtstart consultancy Bron: L §2.3, p.6 en C art.4.1-4.3, p.6	Vanaf welk moment wordt de termijn van vier weken voor de start van consultancy berekend: ontvangst van de offerteaanvraag of verstrekking van de nadere opdracht? Welke uitgangspunten gelden daarbij voor omvang, benodigde disciplines en beschikbaarheid van door LVNL te leveren input?	Vanaf het moment dat de nadere opdracht wordt verstrekt.
207	PV-11 Continuïteit van de supportdag Bron: L PvE eisen 4-7, p.21 en C art.5.6, p.7	Kan LVNL bevestigen dat een vooraf goedgekeurde, gelijkwaardig gekwalificeerde en gescreende vervanger de supportdag mag uitvoeren bij ziekte of vakantie van de vaste functionaris, zonder creditering wanneer de volledige overeengekomen dag daadwerkelijk wordt geleverd?	Ja, LVNL bevestigt dit.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
208	PV-10 Afhankelijkheid van LVNL en derden Bron: L §2.3-2.6, p.6-8 en PvE eis 11, p.22	Is LVNL bereid vast te leggen dat aantoonbare wachttijd op een noodzakelijke actie van LVNL, Microsoft of een door LVNL gecontracteerde derde buiten de oplostijd valt, mits opdrachtnemer tijdig heeft geëscaleerd, herstel actief coördineert en de wachttijd traceerbaar registreert?	Ja. De SLA-klok wordt gepauzeerd gedurende aantoonbare wachttijd op noodzakelijke informatie, toegang, besluitvorming, goedkeuring of werkzaamheden van LVNL, Microsoft of een andere leverancier, mits Opdrachtnemer dit tijdig escaleert en traceerbaar registreert. Zie 7.2.4
209	PV-09 Herstel met een workaround Bron: L PvE eisen 11-12, p.22	Is LVNL bereid voor het voldoen aan de oplostijd een door LVNL geaccepteerde workaround als herstel aan te merken, mits de getroffen bedrijfsfunctie weer bruikbaar is en de definitieve oplossing met eigenaar en planning wordt vastgelegd?	Een werkende workaround waarmee het bedrijfsproces kan worden hervat, geldt als oplossing, mits deze door LVNL wordt geaccepteerd. Een definitieve structurele oplossing kan vervolgens via de reguliere change- of problemmanagementprocessen worden gerealiseerd.
210	PV-08 Klokken voor respons en herstel Bron: L PvE eisen 9-11, p.21-22	Worden de respons- en oplostijden uitsluitend in uren binnen het servicewindow berekend, waarbij de klok buiten het servicewindow pauzeert? Zo niet, kan LVNL de tijdrekening per prioriteit expliciet toelichten?	Ja. respons- en oplostijden worden uitsluitend in uren binnen het servicewindow berekend.
211	PV-07 Meting van beschikbaarheid Bron: L PvE eis 8, p.21 en §8.4.2, p.27-28	Welk beschikbaarheidspercentage verlangt LVNL, over welke meetperiode en per welke applicatie of component wordt dit gemeten, en welke meetregels gelden voor gepland onderhoud en uitval van onderdelen buiten de beheerscope?	LVNL verwacht dat applicaties 7*24 uur beschikbaar zijn, echter bij verstoring treedt eis 9 in werking. De beschikbaarheid wordt per kwartaal gerapporteerd op basis van geregistreerde incidenten binnen het servicewindow. Vooraf overeengekomen onderhoudsvensters en storingen in onderliggende Microsoft-platformdiensten worden buiten beschouwing gelaten.
212	PV-06 Beschikbaarheid en servicewindow Bron: L PvE eisen 8-9, p.21	Kan LVNL bevestigen dat de eis van 7x24-beschikbaarheid ziet op het functioneren van de applicaties en componenten en dat actieve incidentafhandeling wordt verlangd binnen het servicewindow van maandag tot en met vrijdag 08.00-17.00 uur? Indien ook buiten dit window inzet vereist is, verzoeken wij de vereiste dienstverlening afzonderlijk te specificeren.	Voor incidenten die buiten het servicewindow plaatsvinden, start de teller voor SLA-respons- en oplostijden bij aanvang van het eerstvolgende servicewindow (werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur). Er wordt geen inzet verlangd buiten dit servicewindow.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
213	PV-05 Acceptatie van transitie Bron: L §8.4.1, p.26-27	Welke minimale acceptatiecriteria hanteert LVNL voor het afronden van de transitie, wie besluit over acceptatie en binnen welke termijn beoordeelt LVNL de aangeboden overdrachts- en testresultaten?	LVNL verwacht van Inschrijver dat in het plan van (re)transitie wordt aangegeven wanneer de betreffende mijlpaal is bereikt en de dienstverlening kan starten. Zie ook paragraaf 8.4.1. in de offerteleidraad waarin staat: <i>"Daarnaast dient inschrijver in het plan van aanpak voor de transitie heel duidelijk te beschrijven op welke wijze en op welk moment wordt vastgesteld dat de transitie succesvol is afgerond en daarmee beheer, onderhoud en ontwikkeling gaat starten."</i>
214	PV-04 Aanvang transitietermijn Bron: L PvE eis 2, p.21 en C art.5.9-5.10, p.7	Gelet op de vereiste screening en toegangsverlening verzoeken wij de transitietermijn van maximaal één maand te laten ingaan zodra LVNL de noodzakelijke toegangen, overdrachtsinformatie en toestemming voor inzet van het gescreende personeel beschikbaar heeft gesteld. Is LVNL bereid dit startmoment vast te leggen?	Niet akkoord. Toelichting: De eis omtrent de AIVD-B screening vervalt waardoor de termijn makkelijk haalbaar is.
215	PV-03 Overdracht door huidige leverancier Bron: L PvE eis 2, p.21 en §8.4.1, p.26-27	Welke overdrachtsverplichtingen zijn met de huidige leverancier vastgelegd ten aanzien van broncode, documentatie, repositories, openstaande incidenten en kennisoverdrachtssessies, en welke capaciteit stelt deze leverancier tijdens de transitie beschikbaar?	Voor de huidige leverancier is artikel 24 - Exitclausule van de LVNL Algemene Inkoopvoorwaarden van 1 juni 2018 van toepassing en die luidt als volgt: <i>"24.1 Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Wederpartij op eerste verzoek van LVNL datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Wederpartij of LVNL zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van LVNL kan verrichten. Tevens retourneert Wederpartij aan LVNL onverwijld alle haar door LVNL ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers)."</i>
216	PV-02 Incidenthistorie Bron: L §2.4, p.8 en PvE eisen 10-12, p.22	Kan LVNL over de afgelopen twaalf maanden een geanonimiseerd overzicht verstrekken van incidentaantallen per prioriteit en applicatie, bestede hersteluren, oorzaken en gerealiseerde oplostijden, zodat inschrijvers de benodigde beheercapaciteit kunnen onderbouwen?	Prio en uren kunnen niet gegeven worden 2x M365 Algemeen 5x Power Automate 4x ITSM verzoeken bij de leverancier 4x ShareGate 7x Sharepoint 1x Applicatie

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
217	PV-01 Beschikbare beheerinformatie Bron: L §2.4, p.7-8 en §8.3, p.25	Om de vaste beheerprijs op een vergelijkbare grondslag te kunnen bepalen, verzoeken wij LVNL een overzicht te verstrekken van de applicaties en componenten in scope, inclusief gebruiksomvang, technische complexiteit, integraties, ontwikkelstatus en bekende technische schuld. Kan LVNL dit overzicht voor alle inschrijvers beschikbaar stellen?	Het huidige verstrekte overzicht van de applicaties is voldoende. De complexiteit van de applicaties wordt als laag tot gemiddeld ingeschat. De beschikbare documentatie, die na gunning opgeleverd wordt, biedt voldoende informatie voor de leverancier.
218	Vraag over K1 Plan van aanpak (re)transitie	Aangezien een zittende leverancier geen leveranciersovername hoeft uit te voeren, verzoeken wij te verduidelijken welke elementen LVNL verwacht terug te zien in het Plan van Aanpak voor de (re)transitie om voor de beoordeling "Uitstekend" in aanmerking te komen wanneer sprake is van continuering van de bestaande dienstverlening.	In uw inschrijving dient u ervan uit te gaan dat er wel sprake is van transitie en retransitie. Enkel op die manier kan LVNL het betreffende subgunningscriterium beoordelen en scoren.
219	Verzoeken	Klop het dat met deze zin: "Het uitwerken en beantwoorden van vragen van de medewerkers van het team Applicatiebeheer en uitvoeren van kleine wijzigingsverzoeken (maximaal 16 uur verdeeld over meerdere supportdagen)." wordt bedoeld dat het uitgangspunt is dat aan het uitwerken en beantwoorden van vragen en uitvoeren van kleine wijzigingsverzoeken maximaal 16 uren per verzoek wordt besteed.	Voor vragen of wijzigingsverzoeken waarvan de beantwoording of implementatie meer dan 16 uur zal kosten, zal LVNL een offertevraag stellen.

--+-+--+-+--+-+--+-