

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
1	In paragraaf 1.5 verklaart u de ARBIT 2022 van toepassing en in paragraaf 2.5 geeft u aan dat gegadigden vragen en tekstvoorstellen kunnen indienen voor wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden. De ARBIT 2022, de daarop voorgenomen afwijkingen en de conceptovereenkomst maken echter geen onderdeel uit van de nu verstrekte stukken. Kunt u bevestigen dat deze documenten in de inschrijvingsfase beschikbaar worden gesteld en dat gegadigden ook in die fase nog tekstvoorstellen kunnen indienen?	Ja, de ARBIT 2022 is van toepassing. In de Inschrijvingsfase is er de mogelijkheid om tekstvoorstellen te doen.
2	Volgens paragraaf 1.5 loopt de overeenkomst van 14 juni 2027 tot en met 30 juni 2031, terwijl de definitieve gunning volgens de planning in paragraaf 2.4 is voorzien in week 23 van 2027. Kunt u aangeven op welke datum de huidige overeenkomst afloopt, op welke datum de dienstverlening feitelijk moet zijn overgenomen en welke transitieperiode tussen de ingangsdatum van de overeenkomst en de start van de dienstverlening is voorzien?	De looptijd en de verlengingsopties zijn opgenomen in de aankondiging. De genoemde ingangsdatum is indicatief.
3	In paragraaf 1.5 raamt u de opdracht op 16.000.000 euro exclusief btw voor de maximale looptijd van acht jaar. In hoofdstuk 1.2 zijn geen aantallen opgenomen voor het totaal aantal gebruikers, werkplekken en mobiele apparaten. Kunt u deze aantallen aangeven, en kunt u daarnaast bevestigen of de raming mede de kosten omvat voor Microsoft 365-licenties, het Azure-verbruik, werkplekhardware en telefonieabbonementen, die volgens paragraaf 1.2 nu via de overeenkomst met de huidige integrale ICT-dienstverlener lopen?	Details over de aantallen worden pas tijdens de inschrijvingsfase gedeeld. De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de raming mede is gebaseerd op de genoemde kosten.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
4	Per selectie criterium geldt een maximum van 2 pagina's voor de beantwoording. In Bijlage C is de beantwoording opgenomen in een tabel, gevolgd door een tabel met beoordelingsaspecten en per criterium een kop met doelstelling en vraagstelling. Kunt u bevestigen dat uitsluitend de tekst in het tekstvak 'Beantwoording gegadigde' meetelt voor het maximum van 2 pagina's en dat de voorgedrukte onderdelen buiten beschouwing blijven? Kunt u daarnaast aangeven welk minimaal lettertype, welke corpsgrootte en welke marges gelden en of figuren en tabellen binnen de beantwoording zijn toegestaan?	Ja, uitsluitend de tekst in het tekstvak 'Beantwoording gegadigde' telt mee voor het maximum van 2 pagina's. De voorgedrukte onderdelen blijven buiten beschouwing. Gebruik een professioneel, goed leesbaar zakelijk lettertype, zoals Arial, Calibri of Times New Roman, met een lettergrootte van minimaal 11 pt. De marges moeten aan alle zijden (boven, onder, links en rechts) minimaal 2,5 cm zijn en de regelafstand bedraagt 1,15. Tabellen en figuren zijn toegestaan, maar vallen binnen het maximale aantal pagina's.
5	De selectie leidraad bevat een aantal onjuiste verwijzingen en dubbele paragraafnummers. In paragraaf 2.6 wordt voor de verklaring geen Russische betrokkenheid verwezen naar paragraaf 3.1.1, die niet bestaat, en voor het standaardformat referenties naar paragraaf 3.2.3.2, terwijl dat de paragraaf Stabiliteit is en de kerncompetenties in paragraaf 3.2.3.1 staan. Daarnaast komen de nummers 1.2.3.1 en 3.2.3 meermaals voor. Kunt u een gecorrigeerde versie van de selectie leidraad beschikbaar stellen of per verwijzing aangeven welke paragraaf is bedoeld?	Bij deze Nota van Inlichtingen 1 wordt versie 1.1 van de selectie leidraad gepubliceerd, waarin de geconstateerde onjuistheden en verwijzingen zijn gecorrigeerd. Dit geldt eveneens voor de bijlagen waarin onjuiste verwijzingen of aanduidingen zijn opgenomen.
6	In paragraaf 2.6 worden de certificaten kwaliteitsborging genoemd als document dat bij het verzoek tot deelneming moet worden ingediend, terwijl paragraaf 2.10 en paragraaf 3.2.3.3 aangeven dat deze bewijsstukken pas op verzoek binnen tien werkdagen na het voornemen tot selectie hoeven te worden overgelegd. Kunt u bevestigen welke van beide bepalingen leidend is?	De bepaling in paragraaf 3.10 (Indienen bewijsmiddelen voorlopig geselecteerde gegadigden) en paragraaf 4.2.3.3 (Kwaliteitsborging) is leidend. De certificaten kwaliteitsborging of gelijkwaardige bewijsmiddelen hoeven niet bij het verzoek tot deelneming te worden ingediend, maar worden uitsluitend op verzoek van de Aanbestedende Dienst overgelegd door de voorlopig geselecteerde gegadigden binnen tien (10) werkdagen na het voornemen tot selectie. De vermelding in de tabel met in te dienen documenten bij het verzoek tot deelneming wordt hierbij gecorrigeerd.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
7	In de tabel met in te dienen documenten in paragraaf 2.6 noemt u 'Opgave relevante (Microsoft) certificeringen', zonder verwijzing naar een paragraaf of bijlage. In hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 is hierover verder niets opgenomen. Kunt u aangeven welke opgave u precies verwacht, in welk format deze moet worden aangeleverd en op welke wijze deze wordt beoordeeld?	Met deze opgave beoogt de Aanbestedende dienst inzicht te verkrijgen in de wijze waarop gegadigde aantoonbaar beschikt over en invulling geeft aan de voor deze opdracht benodigde kennis, expertise en vakbekwaamheid. Hierbij kan worden gedacht aan zowel bedrijfs-, partner- als persoonscertificeringen, voor zover deze relevant zijn voor de gevraagde dienstverlening. Het staat gegadigde vrij om zelf te bepalen op welke wijze deze informatie wordt aangeleverd. De Aanbestedende dienst schrijft hiervoor geen format voor. De opgave dient in ieder geval voldoende inzicht te geven in de mate waarin de benodigde kennis en expertise aantoonbaar aanwezig zijn binnen de organisatie van gegadigde. De opgave wordt in deze selectiefase niet afzonderlijk beoordeeld en maakt geen onderdeel uit van de puntentoekenning. De informatie wordt uitsluitend gebruikt om een beter beeld te verkrijgen van de wijze waarop kennis, expertise en vakbekwaamheid binnen de organisatie van gegadigde zijn georganiseerd en geborgd.

RFnr	Vraag	Antwoord
8	U geeft aan dat het ontbreken van een formeel ISO/IEC 20000-1-certificaat niet tot uitsluiting leidt, indien met gelijkwaardige, verifieerbare bewijsmiddelen wordt aangetoond dat een passend servicemanagementsysteem is ingericht, wordt toegepast, periodiek wordt getoetst en continu wordt verbeterd. Kunt u bevestigen dat de volgende combinatie van bewijsmiddelen als gelijkwaardig wordt aangemerkt: (a) een geldig ISO 9001:2015-certificaat; (b) een geldig ISO/IEC 27001:2022-certificaat waarvan de scope de aangeboden dienstverlening omvat; (c) een vastgesteld servicemanagementbeleid en procesdocumentatie die aantoonbaar zijn gebaseerd op ITIL en op de structuur van ISO/IEC 20000-1; (d) een Service Level Agreement met gedefinieerde KPI's en rapportagecyclus; en (e) bewijs van periodieke interne audits, managementreviews en een continu verbeterproces (Service Improvement Plan)?	De Aanbestedende dienst verduidelijkt de geschiktheidseis kwaliteitsborging als volgt. Voor informatiebeveiliging geldt dat de gegadigde dient te beschikken over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat waarvan de scope de aangeboden dienstverlening omvat. Een lopend certificeringstraject of alternatieve bewijsvorm wordt hiervoor niet geaccepteerd. Voor servicemanagement accepteert de Aanbestedende dienst naast een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat tevens de volgende combinatie als gelijkwaardig bewijs: een geldig ISO 9001-certificaat met de ICT-dienstverlening binnen de scope van certificering; en een geldige ISAE 3402 Type II-rapportage waarin relevante IT Service Management-processen zijn opgenomen, waaronder ten minste incident-, change-, problem-, configuratie- en service level management. Een gegadigde die beschikt over deze combinatie voldoet daarmee aan de geschiktheidseis voor servicemanagement. Een aanvullend ISO/IEC 20000-1-certificaat is in dat geval niet vereist. Een lopend certificeringstraject voor ISO/IEC 20000-1 wordt niet als afzonderlijk alternatief geaccepteerd. De gegadigde dient op het moment van beoordeling te beschikken over een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat óf over de hierboven beschreven gelijkwaardige combinatie van ISO 9001 en ISAE 3402 Type II. Aanvullend hierop verduidelijkt Aanbestedende Dienst dat zij voor servicemanagement naast een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat in ieder geval als gelijkwaardig bewijs accepteert: een geldig ISO 9001-certificaat met ICT-dienstverlening binnen de scope van certificering, gecombineerd met een geldige ISAE 3402 Type II-rapportage waarin relevante IT Service Management-processen zijn opgenomen, waaronder ten minste incidentmanagement, changemanagement, problemmanagement, configuratiemanagement en service level management. Een beschrijving van het op ITIL gebaseerde servicemanagementsysteem, inclusief interne audits en managementreview, kan daarbij dienen als aanvullende onderbouwing.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
9	Subsidiair op de voorgaande vraag: indien u aanvullend een formeel ISO/IEC 20000-1-certificaat verlangt, kunt u dan bevestigen dat een aantoonbaar lopend certificeringstraject, onderbouwd met een auditplanning van een geaccrediteerde certificerende instelling, in de selectiefase volstaat, mits het certificaat uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening wordt overgelegd?	Nee. Een lopend certificeringstraject volstaat niet als gelijkwaardig bewijs. Gegadigde moet op het moment van beoordeling beschikken over een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat óf over gelijkwaardige, verifieerbare bewijsmiddelen zoals bedoeld in het antwoord op vraag 8.
10	U geeft aan dat de gescheiden SIEM/SOC-voorziening onderdeel is van de scope, geen integraal onderdeel uitmaakt van de beheerorganisatie, en kan worden geleverd door een gespecialiseerde securitypartner of volgens een hybride samenwerkingsmodel. Tevens eist u een functionele, organisatorische en logische scheiding tussen operationeel beheer, securitymonitoring en securitygovernance. Kunt u bevestigen dat een en dezelfde opdrachtnemer zowel de integrale beheerdienstverlening als de SIEM/SOC-dienstverlening mag leveren, mits deze binnen de eigen organisatie zijn ondergebracht in gescheiden organisatorische eenheden met eigen aansturing, eigen personeel, gescheiden autorisaties en gescheiden rapportagelijnen? Zo nee, verlangt u dat de SIEM/SOC-dienstverlening wordt geleverd door een separate rechtspersoon of een derde partij, en wordt securitygovernance in dat geval bij VfPf belegd?	Ja, één en dezelfde opdrachtnemer mag zowel de integrale beheerdienstverlening als de SIEM/SOC-dienstverlening leveren, mits binnen de organisatie een aantoonbare functionele, organisatorische en logische scheiding is geborgd. Dit houdt onder meer in: afzonderlijke organisatorische eenheden, eigen aansturing en personeel, gescheiden autorisaties en gescheiden rapportagelijnen. Een separate rechtspersoon of derde partij is hiervoor niet vereist.
11	Kerncompetentie S1.2 verlangt dat uit de referentie integrale securityverantwoordelijkheid en SIEM/SOC-dienstverlening blijken, terwijl paragraaf 1.4.4 juist een scheiding tussen beheer en securitymonitoring voorschrijft. Kunt u verduidelijken hoe deze twee uitgangspunten zich tot elkaar verhouden, en bevestigen dat een referentie waarin de SIEM/SOC-dienstverlening door de gegadigde zelf is geleverd, voldoet aan kerncompetentie S1.2?	Zie antwoord op vraag 10.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
12	In paragraaf 3.2.3.2 stelt u dat de referentieopdracht in de afgelopen drie kalenderjaren, gerekend vanaf de dag van indiening van het verzoek tot deelneming, succesvol moet zijn uitgevoerd, en dat bij een nog lopende opdracht uitsluitend de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden mogen worden opgevoerd. Bijlage B vermeldt daarentegen dat uitsluitend referenties van volledig afgeronde opdrachten worden geaccepteerd waarbij de einddatum niet ouder is dan drie jaar, gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn. Bijlage B bevat tegelijkertijd invulvelden voor 'lopend sinds' en de status 'lopend'. Kunt u bevestigen dat lopende opdrachten als referentie zijn toegestaan, mits uitsluitend de reeds uitgevoerde werkzaamheden worden opgevoerd, en kunt u aangeven welke peildatum leidend is: de dag van indiening van het verzoek tot deelneming (2 november 2026) of de sluiting van de inschrijvingstermijn (5 april 2027)? Wij verzoeken u Bijlage B hierop aan te passen.	Ja, een nog lopende opdracht mag als referentie worden opgevoerd, mits uitsluitend de reeds daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden worden beschreven. Bijlage B wordt aangepast en zal ruimte bieden voor het opgeven van een nog lopende opdracht.
13	Selectiecriterium S2.4 vraagt expliciet om een praktijkvoorbeeld van een organisatie die gegadigde 'op dit moment ondersteunt'. Kunt u bevestigen dat voor de beantwoording van de selectiecriteria S2.1 tot en met S2.4 lopende opdrachten als praktijkvoorbeeld mogen worden gebruikt, en dat daarvoor niet de driejaarstermijn van de kerncompetenties geldt?	Niet akkoord. Het gebruik van een lopende opdracht als praktijkvoorbeeld blijft uitsluitend toegestaan voor selectiecriterium S2.4. Voor de overige selectiecriteria, S2.1 tot en met S2.3, geldt deze mogelijkheid niet.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
14	De geraamde opdrachtwaarde bedraagt EUR 16.000.000 exclusief btw voor de maximale looptijd van acht jaar. Uit hoofdstuk 1.2 blijkt dat in de huidige overeenkomst onder meer de verbruikskosten van Microsoft Azure, de levering van werkplekhardware en mobiele telefoons, en de facturatie van de Esprit- en Odido-telefoniekosten zijn opgenomen. Kunt u aangeven welke van de volgende componenten binnen de scope en binnen de genoemde raming vallen: (a) Microsoft 365 E5-licenties inclusief Copilot; (b) Microsoft Azure-verbruikskosten onder de Enterprise Agreement; (c) levering en lifecycle van werkplekhardware, mobiele telefoons, monitoren, netwerkcomponenten en multifunctionals; (d) telefonieabbonementen en telefonieverkeer; (e) de SIEM/SOC-voorziening?	Zie antwoord op vraag 3.
15	In de tabel met in te dienen documenten is 'Opgave relevante (Microsoft) certificeringen' opgenomen, zonder verwijzing naar een paragraaf, een standaardformat of een beoordelingskader. Kunt u aangeven: (a) welke certificeringen u hiermee bedoelt, bijvoorbeeld Microsoft Solutions Partner-designations, specialisaties of individuele certificeringen van medewerkers; (b) of hieraan een minimumeis is verbonden of dat de opgave uitsluitend informatief is; (c) of deze opgave wordt betrokken bij de beoordeling van de selectiecriteria; en (d) of hiervoor een format beschikbaar wordt gesteld en of deze opgave meetelt in de paginalimiet van Bijlage C?	Zie antwoord op vraag 7.

RFnr	Vraag	Antwoord
16	U verlangt de meest recente accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf en vermeldt dat van een niet-jaarrekeningplichtige onderneming een beoordelings- of samenstellingsverklaring volstaat. Veel ondernemingen zijn wel jaarrekeningplichtig maar niet controleplichtig en beschikken daardoor niet over een controleverklaring. Kunt u bevestigen dat in dat geval een samenstellingsverklaring van een registeraccountant of accountant-administratieconsulent volstaat?	Ja. Indien een gegadigde op grond van de wettelijke bepalingen wel jaarrekeningplichtig maar niet controleplichtig is en daarom niet beschikt over een accountantscontroleverklaring, volstaat een samenstellingsverklaring of beoordelingsverklaring van een registeraccountant (RA) of accountant-administratieconsulent (AA). Het doel van deze eis is om inzicht te verkrijgen in de financiële continuïteit en stabiliteit van de gegadigde. De Aanbestedende dienst verlangt daarom de zwaarst beschikbare accountantsverklaring die op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving voor de betreffende onderneming beschikbaar is. Indien geen controleverklaring vereist of beschikbaar is, wordt een samenstellings- of beoordelingsverklaring geaccepteerd. De eis dat geen sprake mag zijn van een continuïteitsparagraaf blijft onverminderd van toepassing. Indien uit de jaarrekening of de accountantsverklaring gerede twijfel blijkt over de continuïteit van de onderneming, behoudt De Aanbestedende dienst zich het recht voor nadere informatie op te vragen of de geschiktheid te beoordelen overeenkomstig de bepalingen van de aanbestedingsdocumenten.
17	Kunt u aangeven in welk bestandsformaat de bijlagen moeten worden ingediend (PDF of Word)? Kunt u daarnaast bevestigen dat, gelet op uw opmerking dat ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van het verzoek tot deelneming, de Bijlagen B en C niet afzonderlijk hoeven te worden ondertekend? Indien wel afzonderlijke ondertekening is vereist, welke vorm van digitale handtekening accepteert u?	Zowel PDF- als Word-bestanden zijn toegestaan. Bijlagen B en C hoeven niet afzonderlijk, digitaal of anderszins, te worden ondertekend.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
18	Data, logging en sleutelbeheer. VfPf wil grip op data, metadata, logging en cryptografisch sleutelbeheer, maar de contractuele eisen daaraan ontbreken. Worden in de inschrijvingsfase concrete eisen gesteld aan datalocatie (EER), toegang door niet-EER-partijen, eigendom van logging en sleutelbeheer? Worden die in de overeenkomst of de verwerkersovereenkomst vastgelegd?	De concrete eisen met betrekking tot dit onderwerp en de nadere afbakening van de opdracht worden in de inschrijvingsfase gedeeld. Een verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van het contract met de uiteindelijk Opdrachtnemer.
19	De stukken zeggen niets over overgang van personeel van de huidige dienstverlener. Is VfPf van mening dat er bij deze aanbesteding sprake kan zijn van overgang van onderneming (art. 7:662 e.v. BW) met betrekking tot personeel van de huidige dienstverlener?	De Aanbestedende dienst gaat er niet vanuit dat personeel van de huidige dienstverlener moet worden overgenomen. De aanbesteding is niet ingericht als overgang van personeel of overgang van onderneming. De toekomstige opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de personele inzet die nodig is om de dienstverlening uit te voeren. In de aanbestedingsstukken is daarom geen verplichting opgenomen om personeel van de huidige dienstverlener over te nemen.
20	Overname contracten en eigendom. Apparatuur is eigendom van VfPf; abonnementen (Odidio, Esprit) en de Azure EA lopen via de huidige dienstverlener. Worden lopende contracten, licenties en abonnementen die nu via de huidige dienstverlener lopen, overgedragen aan de opdrachtnemer of aan VfPf? Wie draagt eventuele afkoop- of overdrachtskosten?	De nadere informatie over de beoogde overdracht van lopende contracten, licenties en abonnementen en de verdeling van eventuele afkoop- of overdrachtskosten wordt in de inschrijvingsfase beschikbaar gesteld. Gegadigden ontvangen daarmee voldoende informatie om de gevolgen voor de transitie en dienstverlening zorgvuldig in hun inschrijving te verwerken.
21	Medewerking vertrekkende dienstverlener. De transitie hangt af van documentatie, toegangen en overdracht door de huidige dienstverlener. Heeft VfPf contractueel geborgd dat de huidige dienstverlener meewerkt aan de exit en de overdracht (documentatie, beheeraccounts, configuraties, kennisoverdracht), en binnen welke termijn?	Aanbestedende Dienst heeft in de huidige overeenkomst afspraken opgenomen over medewerking aan exit en overdracht. Daaronder vallen, voor zover van toepassing, onderwerpen als documentatie, toegangen, configuratie-informatie, kennisoverdracht en medewerking aan een beheerste transitie naar een nieuwe dienstverlener. De nadere invulling, planning en beschikbare informatie voor de transitie worden in de inschrijvingsfase verder uitgewerkt en gedeeld met de geselecteerde gegadigden. Op basis daarvan kunnen zij de transitieaanpak en bijbehorende risico's beoordelen

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
22	Looptijd. De aankondiging noemt 48 maanden; de selectieleidraad noemt 14 juni 2027 t/m 30 juni 2031. Kunt u de exacte initiële looptijd en de verlengmomenten bevestigen?	Zie antwoord op vraag 2.
23	Wachtkamervereenkomst. De selectieleidraad spreekt van het accepteren van een 'raamovereenkomst'; de aankondiging vermeldt 'geen raamovereenkomst'. Wat is de juridische vorm van de overeenkomst en van de wachtkamervereenkomst? Hoe lang is de gestanddoeningstermijn, inclusief de verlenging bij een wachtkamer?	Er is sprake van een overeenkomst voor de opdracht en niet van een raamovereenkomst. De vermelding 'raamovereenkomst' in de selectieleidraad is onjuist en wordt gecorrigeerd. De juridische vorm en voorwaarden van een eventuele wachtkamerregeling, evenals de gestanddoeningstermijn en een eventuele verlenging daarvan bij toepassing van de wachtkamerregeling, worden in de inschrijvingsfase bekendgemaakt.
24	Toepasselijke voorwaarden. ARBIT 2022 'van het Participatiefonds' is van toepassing, maar is niet bijgevoegd; een conceptovereenkomst ontbreekt. Welke versie van ARBIT 2022, inclusief eventuele VfPf-specifieke afwijkingen, is van toepassing? Wanneer worden de conceptovereenkomst en eventuele bijlagen (SLA, verwerkersovereenkomst) beschikbaar gesteld, en in welke fase kunnen tekstvoorstellen worden ingediend?	Zie antwoord op vraag 1.
25	Kopje formulier. Bijlage A draagt het kopje 'BIJLAGE C: Verklaring Russische betrokkenheid'. Kunt u bevestigen dat dit het juiste en definitieve format is voor Bijlage A?	Zie antwoord op vraag 5.
26	Uittreksel KvK. Er wordt een 'gewaarmerkt' uittreksel gevraagd. Volstaat een digitaal gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister?	Ja, dat volstaat
27	Verzekering. Er wordt 'minimaal twee gebeurtenissen per kalenderjaar' gevraagd. Volstaat een polis met twee uitkeringen per verzekeringsjaar?	In de Inschrijvingsfase is er een mogelijkheid tot het stellen van vragen mbt ARBIT 2022.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
28	Onderaannemers. Onderaannemers moeten bij het verzoek tot deelneming worden vermeld. Kunnen na de selectie, met toestemming van VfPf, nog onderaannemers worden toegevoegd (bijv. voor telefonie of hardwarelevering)?	Ja, mits er geen beroep is gedaan op de draagkracht of bekwaamheid van de onderaannemer om aan geschiktheidseisen of selectiecriteria te voldoen. Toevoeging of wijziging kan na de selectiefase uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
29	Uitsluitingsgronden. De selectieleidraad noemt 'belangenconflict' en 'betrokken bij de voorbereiding'; in UEA Deel III C staat alleen 'faillissement'. Welke facultatieve uitsluitingsgronden zijn van toepassing? Kunt u bevestigen dat deelname aan de marktconsultatie van juli 2026 geen uitsluitingsgrond vormt?	Deelname aan de marktconsultatie vormt geen uitsluitingsgrond
30	Accountantsverklaring. Deze wordt gevraagd bij 'stabieliteit' maar ontbreekt in de tabel met bewijsmiddelen. Wanneer en over welk boekjaar moet de accountantsverklaring worden aangeleverd?	De accountantsverklaring hoeft niet bij het verzoek tot deelneming te worden ingediend. Deze wordt uitsluitend op verzoek door de voorlopig geselecteerde gegadigden aangeleverd, binnen tien (10) werkdagen na het voornemen tot selectie. De verklaring dient betrekking te hebben op het meest recent afgesloten boekjaar waarvoor op de uiterste datum voor het indienen van het verzoek tot deelneming een definitief vastgestelde jaarrekening en bijbehorende accountantsverklaring beschikbaar zijn. Indien de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar op dat moment nog niet definitief is vastgesteld, mag de verklaring over het daaraan voorafgaande boekjaar worden overgelegd.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
31	Verzoek-tot-deelnemingsbrief. De concernverklaring moet in een 'verzoek tot deelnemingsbrief' staan, maar deze brief ontbreekt in de documententabel. Is een aparte brief vereist, en is daarvoor een format beschikbaar?	Een afzonderlijke verzoek-tot-deelnemingsbrief is niet vereist. Indien een gegadigde voor het voldoen aan een geschiktheidseis een beroep doet op de financiële en economische draagkracht of de technische en beroepsbekwaamheid van een andere concernentiteit, dient wel een concernverklaring te worden ingediend waaruit blijkt dat de betreffende middelen daadwerkelijk ter beschikking staan. Hiervoor wordt geen afzonderlijk format voorgeschreven; de verklaring mag in een vrij format als separate bijlage bij het verzoek tot deelneming worden aangeleverd. Indien geen beroep wordt gedaan op een andere concernentiteit, is een concernverklaring niet vereist.
32	Moment aanleveren certificaten. 'Certificaten kwaliteitsborging' staan zowel bij de in te dienen documenten als bij de bewijsmiddelen op verzoek. Moeten de certificaten al bij het verzoek tot deelneming worden gevoegd, of pas op verzoek na het voornemen tot selectie?	Zie antwoord op vraag 6. Certificaten kwaliteitsborging of gelijkwaardige bewijsmiddelen hoeven niet bij het verzoek tot deelneming te worden ingediend. Deze worden uitsluitend op verzoek overgelegd door de voorlopig geselecteerde gegadigden binnen tien werkdagen na het voornemen tot selectie.
33	Vormeisen. Het maximum van 2 pagina's per criterium is gegeven zonder lettergrootte, marges of paginaformaat. Welke minimale lettergrootte, marges en welk paginaformaat gelden? Tellen de voorgedrukte teksten en tabellen met beoordelingsaspecten in Bijlage C mee in het maximum van 2 pagina's?	Zie antwoord op vraag 4.
34	Opgave certificeringen. 'Opgave relevante (Microsoft) certificeringen' is een verplicht document zonder format of beoordelingswijze. Is deze opgave verplicht? In welke vorm moet zij worden aangeleverd, gaat het om bedrijfs- of persoonscertificeringen, en wordt zij beoordeeld?	Zie antwoord op vraag 7.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
35	Groepscertificaat. Certificaten kunnen op naam van de moedermaatschappij staan, met de gegadigde als locatie binnen de scope. Geldt een certificaat van de moedermaatschappij waarin de gegadigde uitdrukkelijk als locatie is opgenomen als eigen certificaat van de gegadigde, of beschouwt VfPf dit als een beroep op een derde of het concern (met Bijlage D en UEA Deel II C)?	Indien een certificaat is afgegeven aan een moedermaatschappij en de gegadigde uitdrukkelijk als locatie, entiteit of onderdeel van de gecertificeerde scope is opgenomen, dan wordt dit beschouwd als een certificaat dat mede op de gegadigde van toepassing is. In dat geval is geen sprake van een beroep op een derde uitsluitend vanwege het gebruik van dat certificaat. Indien de gegadigde voor het voldoen aan geschiktheidseisen daadwerkelijk een beroep doet op de kennis, kunde, capaciteit of kwaliteitsborging van een andere concernentiteit, dan is sprake van een beroep op een derde en zijn de bepalingen inzake beroep op derden, het UEA en de concernverklaring van toepassing.
36	Gelijkwaardig aan ISO/IEC 20000-1. Er is niet vermeld welk bewijs als gelijkwaardig wordt aanvaard. Aanvaardt VfPf een geldig ISO 9001:2015-certificaat samen met een SOC 2 Type II-assurancerapport (ISAE 3000) met getoetste incident-, change- en service level management-processen als gelijkwaardig bewijs?	Niet automatisch. Een SOC 2 Type II-rapportage kan alleen als gelijkwaardig bewijs worden betrokken wanneer de scope en getoetste beheersmaatregelen aantoonbaar zijn op de relevante IT-servicemanagementprocessen, waaronder incident-, change-, problem-, configuratie- en service level management. Indien dat niet blijkt, is dit onvoldoende. Zie ook het antwoord op vraag 8.
37	Betrokken partners. 'Minimaal twee betrokken dienstverleners/onderaannemers of technologiepartners' is niet nader gedefinieerd. Tellen ook leveranciers van de referentieopdrachtgever mee waarop de gegadigde regie voerde, of alleen onderaannemers van de gegadigde zelf?	Ja, leveranciers van de referentieopdrachtgever worden ook meegeteld, voor zover uit de beschrijving aantoonbaar blijkt dat de regie op deze leveranciers onderdeel was van de uitgevoerde opdracht.
38	Contractwaarde referentie. Het is niet duidelijk welke kosten meetellen voor '≥ € 500.000 per jaar'. Telt de jaarlijkse contractwaarde inclusief doorbelaste licenties, cloudverbruik, hardware en projecten, of alleen de dienstverlening?	Ja, dat mag. Deze dienstverlening is ook meegeteld in de raming.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
39	Referentietermijn. De selectieleidraad staat lopende opdrachten toe (peildatum: indiening verzoek); Bijlage B accepteert alleen afgeronde opdrachten (peildatum: sluiting inschrijvingstermijn). Welke bepaling is leidend? Mogen lopende opdrachten worden opgevoerd voor de werkzaamheden die al zijn uitgevoerd, en geldt de termijn van drie jaar vanaf de indiening van het verzoek tot deelneming?	Zie antwoord op vraag 12.
40	Transitieperiode. De definitieve gunning staat in week 23 2027 en de ingangsdatum op 14 juni 2027; de einddatum van het huidige contract is niet vermeld. Valt de transitie binnen de looptijd vanaf 14 juni 2027, of is een transitieperiode vóór de ingangsdatum voorzien? Wat is de einddatum van de huidige overeenkomst?	Zie antwoord op vraag 2.
41	Applicatiegerelateerd beheer. Voor Power BI (incl. storage) en Dynamics 365 CE ligt het technisch beheer bij de huidige dienstverlener. Kunt u bevestigen dat het technisch beheer van Power BI, Dynamics 365 CE, SharePoint, Embrace en HelloID binnen de scope valt, en het applicatiebeheer niet?	De nadere afbakening tussen technisch beheer en functioneel/applicatiebeheer wordt in de inschrijvingsfase vastgelegd. Daarbij wordt per applicatie en platform, waaronder Power BI, Dynamics 365 CE, SharePoint, Embrace en HelloID, aangegeven welke beheeractiviteiten binnen de scope van de toekomstige opdrachtnemer vallen en welke activiteiten bij de Aanbestedende dienst of de betreffende applicatieleverancier blijven. Op basis van de selectieleidraad kan daarom in deze fase niet generiek worden bevestigd dat voor alle genoemde toepassingen het volledige technische beheer binnen de scope valt of dat het applicatiebeheer volledig buiten de scope blijft.

RFnr	Vraag	Antwoord
42	Regie op ketenpartners. Het mandaat richting applicatieleveranciers is niet afgebakend. Op welke leveranciers voert de opdrachtnemer regie (bijv. iO, Netcompany, Sogeti, HSO, Paragon, WoodWing, Bynder, Blueriq, WW+)? Welk mandaat krijgt de opdrachtnemer, en blijven de contracten met deze partijen bij VfPf?	De regie op leveranciers en ketenpartners blijft bij de Aanbestedende dienst als opdrachtgever. De contracten met de genoemde leveranciers, waaronder bijvoorbeeld iO, Netcompany, Sogeti, HSO, Paragon, WoodWing, Bynder, Blueriq en WW+, blijven in beginsel bij de Aanbestedende dienst berusten. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze binnen de scope van de dienstverlening operationele afstemming verzorgt met de relevante ketenpartners, voor zover dit noodzakelijk is voor een effectieve uitvoering van beheerprocessen zoals incident-, problem- en changemanagement. Hierbij kan de opdrachtnemer, conform de daarover gemaakte afspraken, rechtstreeks communiceren met betrokken leveranciers. De exacte samenwerking, verantwoordelijkheden, escalatieroutes en communicatieafspraken worden vastgelegd in onder meer een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), Operational Level Agreements (OLA's) en overige governance-afspraken. De opdrachtnemer krijgt geen zelfstandig contractueel mandaat om namens de Aanbestedende dienst verplichtingen aan te gaan of contractuele afspraken met leveranciers te wijzigen. De Aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer een proactieve rol in de operationele ketensamenwerking, waarbij snelheid, effectiviteit en continuïteit van de dienstverlening centraal staan, terwijl de regie en contractuele aansturing van leveranciers bij de Aanbestedende dienst blijft.
43	On-site ondersteuning. Onboarding op locatie in Rotterdam op de 1e/15e van de maand is beschreven; de verwachte fysieke inzet in de toekomst niet. Verwacht VfPf structurele on-site aanwezigheid in Rotterdam? Zo ja, met welke frequentie en binnen welk servicevenster?	Op dit moment is op zowel de 1e als de 15e van iedere maand één medewerker gedurende een halve dag aanwezig op het kantoor van de Aanbestedende dienst in Rotterdam. De verwachte groei zal naar verwachting niet leiden tot een materiële aanpassing van deze inzet.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
44	Levering hardware. In de huidige situatie levert de dienstverlener laptops en telefoons; in de SOLL-situatie staat dit 'naar verwachting' in scope. Valt de aanschaf en levering van werkplekapparatuur en mobiele telefoons binnen deze opdracht? Zo ja, wordt die apart geprijsd of via VfPf ingekocht?	Ja, de aanschaf en levering van werkplekapparatuur en mobiele telefoons vallen binnen de scope van de dienstverlening. Details worden gedeeld in de Inschrijvingsfase.
45	iBoss en telefonie. De beheerverantwoordelijkheid voor iBoss ZTNA en de technische inrichting van mobiele Teams-telefonie zijn niet beschreven. Wie is licentiehouders van iBoss ZTNA en valt het beheer ervan binnen de scope? Hoe is mobiele Teams-telefonie technisch ingericht (bijv. Operator Connect of Direct Routing) en via welke partij?	De nadere informatie over het licentiehouderschap en beheer van iBoss ZTNA en over de technische inrichting en betrokken partijen bij mobiele Teams-telefonie wordt in de inschrijvingsfase beschikbaar gesteld. Gegadigden ontvangen daarmee voldoende informatie om de benodigde dienstverlening en verantwoordelijkheidsverdeling zorgvuldig in hun inschrijving uit te werken.
46	Back-up en herstelbaarheid. Herstelbaarheid wordt gevraagd; de huidige back-upvoorziening en RTO/RPO-doelen ontbreken. Welke back-upvoorziening wordt nu gebruikt voor M365 en Azure (inclusief 'MDaaS DMP Immutable storage')? Welke RTO/RPO-doelen hanteert VfPf voor kritieke diensten?	De nadere informatie over de huidige back-upvoorzieningen en de vereiste RTO- en RPO-doelstellingen wordt in de inschrijvingsfase beschikbaar gesteld. Gegadigden ontvangen daarmee voldoende informatie om een passende oplossing voor back-up en herstelbaarheid uit te werken.
47	Koppeling TOPdesk. Een koppeling tussen TOPdesk en het ticketsysteem van de leverancier is genoemd, zonder technische details. Welke koppeling wordt nu gebruikt (API, e-mail of anders)? Blijft TOPdesk het leidende ITSM-systeem voor VfPf, en welke gegevens moeten minimaal worden uitgewisseld?	De nadere informatie over de huidige TOPdesk-koppeling, het leidende ITSM-systeem en de minimaal uit te wisselen gegevens wordt in de inschrijvingsfase beschikbaar gesteld. Gegadigden kunnen op basis daarvan de benodigde koppeling en dienstverlening zorgvuldig uitwerken.
48	SIEM/SOC. Er is een gescheiden SIEM/SOC-voorziening gevraagd, maar de huidige situatie en de verwachte dekking ontbreken. Is er momenteel een SIEM (bijv. Microsoft Sentinel) of SOC-dienst actief? Welke logbronnen, bewaartermijnen en responstijden verwacht VfPf voor de toekomstige SIEM/SOC-voorziening?	Op dit moment is bij de Aanbestedende dienst geen SIEM/SOC-voorziening actief. De eisen aan de toekomstige voorziening, waaronder de gewenste logbronnen, bewaartermijnen en responstijden, worden in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt en beschikbaar gesteld.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
49	Azure-landschap. Resources zijn genoemd, maar omvang en beheergrenzen niet (o.a. Kubernetes voor Blueriq en webportalen, Azure SQL, Fabric, Data Factory). Kunt u per Azure-subscriptie aangeven welke resources de toekomstige dienstverlener beheert en welke onder beheer van applicatieleveranciers blijven (o.a. Netcompany, Sogeti, WW+)? Wie beheert het Kubernetes-platform van Blueriq?	De nadere informatie over de inrichting van het Azure-landschap, de betrokken subscriptions en resources en de beheergrenzen tussen de toekomstige dienstverlener en applicatieleveranciers wordt in de inschrijvingsfase beschikbaar gesteld. Dit geldt ook voor de verantwoordelijkheid voor het Kubernetes-platform van Blueriq. Gegadigden ontvangen daarmee voldoende informatie om de dienstverlening en verantwoordelijkheidsverdeling zorgvuldig uit te werken.
50	Omvang werkplekomgeving. Alleen 'ca. 50 medewerkers op kantoor' is genoemd; totalen ontbreken. Kunt u het aantal gebruikers, laptops, mobiele apparaten (iOS/Android, waarvan Samsung met Knox), monitoren/docking stations en multifunctionals opgeven?	Zie antwoord op vraag 3.
51	Licenties en verbruik. Azure-verbruik (EA) en telefoniekosten lopen nu via de huidige dienstverlener; de raming van € 16 mln is niet uitgesplitst. Maken Microsoft-licenties (M365 E5 incl. Copilot), Azure-verbruik onder de Enterprise Agreement en de telefoniekosten van Esprit en Odido deel uit van de opdracht en de raming? Blijft de Azure EA op naam van VfPf?	Zie antwoord op vraag 3.
52	Regie op ketenpartners. Het mandaat richting applicatieleveranciers is niet afgebakend. Op welke leveranciers voert de opdrachtnemer regie (bijv. iO, Netcompany, Sogeti, HSO, Paragon, WoodWing, Bynder, Blueriq, WW+)? Welk mandaat krijgt de opdrachtnemer, en blijven de contracten met deze partijen bij VfPf?	Vraag is al eerder gesteld. Zie antwoord op vraag 42

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
53	Tenant consolidatie. VfPf streeft naar consolidatie van één VfPf-tenant en drie leveranciers tenants, maar het is niet duidelijk of dit binnen de opdracht valt. Maakt de consolidatie naar één VfPf-tenant deel uit van de reguliere dienstverlening, van een optie, of van een afzonderlijk te prijzen transitietraject? Welke drie tenants betreft het?	De consolidatie van de huidige VfPf-tenant en de drie leverancierstenants naar één centrale doelarchitectuur maakt geen onderdeel uit van de initiële transitie of de reguliere dienstverlening. De consolidatie betreft een separaat project dat op een later moment wordt uitgevoerd. Applicatieleveranciers blijven verantwoordelijk voor noodzakelijke aanpassingen binnen hun oplossingen. Nadere informatie over de betrokken leverancierstenants, de beoogde doelarchitectuur, planning, verantwoordelijkheidsverdeling en migratievoorwaarden wordt in de inschrijvingsfase verstrekt.
54	On-site ondersteuning. Onboarding op locatie in Rotterdam op de 1e/15e van de maand is beschreven; de verwachte fysieke inzet in de toekomst niet. Verwacht VfPf structurele on-site aanwezigheid in Rotterdam? Zo ja, met welke frequentie en binnen welk servicevenster?	Vraag is al eerder gesteld. Zie antwoord op vraag 43
55	In de huidige situatie levert de dienstverlener laptops en telefoons; in de SOLL-situatie staat dit 'naar verwachting' in scope. Valt de aanschaf en levering van werkplekapparatuur en mobiele telefoons binnen deze opdracht? Zo ja, wordt die apart geprijsd of via VfPf ingekocht? Bepaalt of partners nodig zijn en of we die al moeten melden als onderaannemer (SL §3.3 ad c).	Vraag is al eerder gesteld. Zie antwoord op vraag 44
56	Dient per selectie criterium het genoemde praktijkvoorbeeld afkomstig te zijn uit een referentie die tevens wordt opgevoerd voor de kerncompetenties S1.1 en/of S1.2, of mogen hiervoor andere relevante opdrachten worden gebruikt?	Ja, andere relevante opdrachten zijn toegestaan. Het is echter aan de gegadigde om aan te tonen in de beschrijving dat het een vergelijkbare opdracht is.
57	Indien één referentie wordt gebruikt voor zowel S1.1 als S1.2, verwacht VfPf dan één geïntegreerd referentieformulier of dient dezelfde referentie afzonderlijk voor beide kerncompetenties te worden uitgewerkt?	Ja, indien één referentie wordt gebruikt voor zowel S1.1 en S1.2 is één geïntegreerd referentieformulier voldoende.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
58	Kan aanbestedende dienst toelichten of bij S2.4 de nadruk ligt op aantoonbare praktijkervaring en methodiek rondom digitale autonomie en leveranciersafhankelijkheid, of dat ook een specifieke visie op soevereine cloud, Europese cloudalternatieven of open-sourceplatformen wordt verwacht?	De beoordeling van selectie criterium S2.4 richt zich primair op de aantoonbare praktijkervaring, methodiek en volwassenheid van de gegadigde met betrekking tot digitale autonomie, digitale soevereiniteit en het beheersen van leveranciersafhankelijkheden. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de wijze waarop afhankelijkheden worden geanalyseerd, risico's worden beheerst, portabiliteit en overdraagbaarheid worden geborgd en hoe deze onderwerpen worden verankerd in governance en dienstverlening. Van gegadigden wordt geen specifieke voorkeur verwacht voor een bepaalde cloudstrategie, soevereine cloudoplossing, Europese cloudleverancier of open-sourceplatform. Eventuele verwijzingen naar dergelijke oplossingen worden beoordeeld voor zover zij relevant zijn voor de beschreven aanpak, ervaring en methodiek binnen de context van het selectie criterium. Kortom, de Aanbestedende dienst verwacht dat een aanbieder werkt vanuit een visie. de Aanbestedende dienst zoekt een technologiepartner waarmee wij samen hieraan verder gaan werken

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
59	Kan aanbestedende dienst op hoofdlijnen aangeven welke onderdelen van de huidige dienstverlening binnen de scope van de huidige integrale ICT-dienstverlener vallen en welke onderdelen door andere leveranciers worden geleverd? Hierdoor ontstaat beter inzicht in de feitelijke omvang van de beoogde transitie en de toekomstige verantwoordelijkheidsverdeling.	Op hoofdlijnen omvat de huidige integrale ICT-dienstverlening onder meer ondersteuning van de digitale werkplek, servicedesk- en beheeractiviteiten, Microsoft 365- en Azure-gerelateerde dienstverlening, levering en beheer van werkplekmiddelen en de coördinatie met betrokken leveranciers. Voor verschillende applicaties, specialistische diensten en ketenonderdelen zijn daarnaast andere leveranciers betrokken. De Aanbestedende dienst beoogt met de toekomstige opdracht één integraal aanspreekpunt en een samenhangende regie op de dienstverlening en de betrokken ketenpartners. De precieze verdeling van taken, beheergrenzen en verantwoordelijkheden per dienst, platform en leverancier, alsmede de informatie die nodig is om de omvang van de transitie goed te kunnen beoordelen, wordt in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt en beschikbaar gesteld. Gegadigden krijgen daarmee voldoende gelegenheid om de gevraagde dienstverlening, samenwerking en transitie zorgvuldig te beoordelen en in hun inschrijving te verwerken.
60	Is de in de leidraad beschreven consolidatie naar één centrale tenant een vaststaand uitgangspunt, of verwacht de aanbestedende dienst dat de toekomstige dienstverlener meerdere scenario's onderzoekt en onderbouwt, waaronder behoud van de huidige tenantstructuur?	Zie antwoord op vraag 53

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
61	Kan de aanbestedende dienst de gewenste verantwoordelijkheidsverdeling tussen de toekomstige MWCS-dienstverlener en de SIEM/SOC-partij nader toelichten, in het bijzonder ten aanzien van incidentrespons, escalatieprocessen, rapportages en regievoering?	Op hoofdlijnen beoogt de Aanbestedende dienst een samenwerkingsmodel waarin de MWCS-dienstverlener integraal verantwoordelijk is voor de samenhang en continuïteit van de beheerdienstverlening en voor de afstemming met de SIEM/SOC-partij. De SIEM/SOC-partij richt zich daarbij op securitymonitoring, detectie, analyse en escalatie van beveiligingsincidenten. Bij incidenten wordt van beide partijen een actieve samenwerking verwacht, met duidelijke overdrachtsmomenten, tijdige escalatie en samenhangende operationele en bestuurlijke rapportages. De precieze verdeling van verantwoordelijkheden voor incidentrespons, escalatie, rapportage, besluitvorming en regievoering, inclusief de bijbehorende procesafspraken en serviceniveaus, wordt in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt en beschikbaar gesteld. Gegadigden krijgen daarmee voldoende informatie om het beoogde samenwerkingsmodel zorgvuldig te beoordelen en in hun inschrijving te verwerken.
62	Wordt ervaring met het beheersen van leveranciersafhankelijkheden binnen Microsoft 365- en Azure-omgevingen, inclusief governance, tenantregie, exitbaarheid, documentatie en overdraagbaarheid, beschouwd als relevante ervaring voor selectiecriteria S2.4, ook indien geen migratie naar alternatieve platformen heeft plaatsgevonden?	Ja. Ervaring met het beheersen van leveranciersafhankelijkheden binnen Microsoft 365- en Azure-omgevingen kan relevant zijn voor selectiecriteria S2.4. Het criterium richt zich op de wijze waarop afhankelijkheden worden geanalyseerd, beheerst en beperkt, onder meer ten aanzien van governance, tenantregie, portabiliteit, overdraagbaarheid, documentatie, exitbaarheid en leveranciersmanagement. Het realiseren van een migratie naar een alternatief platform is daarbij geen vereiste. De mate waarin de beschreven ervaring aansluit bij de beoordelingsaspecten van S2.4 (zie tabel pagina 47 en 48 van de Selectieleidraad) wordt beoordeeld op basis van de ingediende beschrijving.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
63	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat wordt voldaan aan kerncompetentie S1.2 indien gegadigde als hoofdaannemer en integraal aanspreekpunt verantwoordelijk is voor securitygovernance, securityrapportages en ketenregie, terwijl de operationele SIEM/SOC-dienstverlening wordt geleverd door een gespecialiseerde securitypartner?	Ja, mits ook aantoonbaar wordt gemaakt in de beschrijving hoe deze referentie voldoet aan de gestelde eisen.
64	Bij wie ligt in de toekomstige situatie de securitygovernance uit §1.4.4 (p.19): bij VfPf zelf, bij de opdrachtnemer of bij een andere partij?	zie antwoord op vraag 61
65	In §1.4.4 (p.19) vraagt u een "functionele, organisatorische en logische scheiding tussen operationeel beheer, securitymonitoring en securitygovernance". Mag de opdrachtnemer de SIEM/SOC-voorziening leveren via een gespecialiseerde securitypartner als onderaannemer? Of contracteert VfPf deze voorziening apart?	Zie antwoord op vraag 10.
66	Wie verzorgt in de toekomstige situatie de 1e-lijns intake van meldingen? De leidraad noemt enerzijds een "centraal aanspreekpunt verantwoordelijk voor het aannemen, coördineren, monitoren en afhandelen van meldingen" (§1.1, p.8). Anderzijds behoudt VfPf "regie op de intake, beoordeling en routing van meldingen" via TOPdesk (p.12), en staat bij servicedesk/ITSM "VfPf en huidige integrale ICT-dienstverlener" (p.16). Ligt de 1e lijn bij VfPf, bij de opdrachtnemer of bij beide?	De Aanbestedende dienst voorziet op hoofdlijnen een samenwerkingsmodel waarin De Aanbestedende dienst regie houdt op de intake en routing van meldingen en de opdrachtnemer als centraal aanspreekpunt verantwoordelijk is voor de verdere coördinatie en afhandeling. De definitieve inrichting van de eerstelijns ondersteuning, inclusief de precieze rolverdeling, processen en serviceniveaus, wordt in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt en beschikbaar gesteld.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
67	Kunt u voor de beoordelingsschaal in §4.1 (p.39 en 40) concreet aangeven waarin een score 6, 8 en 10 van elkaar verschillen? Wat verstaat u onder "bestuurlijk bruikbaar" en onder "goed toepasbaar op een vergelijkbare regiecontext" (score 10)?	De beoordelingsschaal heeft een cumulatief karakter: voor een hogere score moet de beantwoording tevens voldoen aan de kenmerken van de lagere scores. Een score 6 is voldoende concreet en onderbouwd, een score 8 toont daarnaast duidelijke meerwaarde en volwassenheid, en een score 10 is bovendien uitstekend toepasbaar in een vergelijkbare regiecontext en bestuurlijk bruikbaar. Onder bestuurlijk bruikbaar verstaat De Aanbestedende dienst dat de beantwoording inzicht geeft in onder meer keuzes, risico's, verantwoordelijkheden, sturingsinformatie en besluitvorming. De beoordeling vindt integraal plaats aan de hand van het selectiecriterium en de bijbehorende beoordelingsaspecten.
68	In "1.4.4 Security, SIEM/SOC en digitale weerbaarheid" (p.19) staat: "Onderdeel van de scope is een gescheiden SIEM/SOC-voorziening." Bedoelt u daarmee een beheerde SIEM-omgeving (bijvoorbeeld Microsoft Sentinel), een SOC- of Managed Detection & Response-dienst met 24/7-monitoring, of beide? Is er nu al een SIEM- of SOC-voorziening, en zo ja, wie levert die?	Zie antwoord op vraag 61. Er is op dit moment geen SIEM/SOC voorziening actief.
69	In "1.2.3.1 Kantoor" (p.9) staat dat de kantoorlocatie ruimte biedt aan ongeveer 50 medewerkers. Hoeveel medewerkers of gebruikersaccounts heeft VfPf in totaal? En hoeveel laptops en mobiele telefoons vallen onder het beheer?	Zie antwoord op vraag 3.
70	Vraagt u in de inschrijvingsfase aanvullende certificeringen of assurance-verklaringen? Zo ja: kunt u aangeven wat inschrijver dient aan te leveren?	Zie paragraaf 2.6
71	Volgens §2.1 (p.24) worden de subgunningscriteria voor G2 Kwaliteit (70 punten) in de uitnodiging tot inschrijving uitgewerkt. Kunt u nu al aangeven welke onderwerpen G2 omvat, hoe de weging per subcriterium is, en of de presentatie of het interview in week 16 2027 meetelt in de score?	Nee, dat wordt in de inschrijvingsfase bekend gemaakt

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
72	Bijlage C wijkt op details af van de selectieleidraad. Bij S2.4 ontbreekt in Bijlage C "gebruik van open source" (leidraad p.47). De titel van S2.1 is in de tabel van §4.1 (p.39) "Governance, samenwerking en integrale verantwoordelijkheid", maar in §4.2 en Bijlage C "Governance, samenwerkingsmodel en integrale verantwoordelijkheid". Is bij verschillen de tekst van de selectieleidraad leidend?	Zie antwoord op vraag 5.
73	Voor de selectiecriteria geldt maximaal 2 pagina's per criterium (§4.1, p.40 en Bijlage C). Tellen de vraagtekst en de tabel met beoordelingsaspecten in Bijlage C mee voor de 2 pagina's? Mogen figuren en tabellen worden gebruikt?	Zie antwoord op vraag 4.
74	In de tabel van §2.6 (p.27) staat "Opgave relevante (Microsoft) certificeringen" zonder toelichting. Bedoelt u Microsoft Solutions Partner-designations, persoonscertificeringen of beide? In welke vorm moet de opgave worden ingediend? En wordt deze opgave beoordeeld, of is die alleen informatief?	Zie antwoord op vraag 7.
75	Volgens de tabel in §2.6 (p.27) horen de certificaten kwaliteitsborging bij het verzoek tot deelneming. Volgens §2.10 (p.29) en "3.2.3.1 Kwaliteitsborging" (p.35) leveren voorlopig geselecteerde gegadigden deze op verzoek binnen tien werkdagen aan. Wanneer moeten de certificaten worden ingediend?	Zie antwoord vraag 6

RFnr	Vraag	Antwoord
76	Stel dat het ISO-certificaat op naam van de moedermaatschappij staat en de gegadigde via een addendum expliciet binnen de scope van dat certificaat valt. Kunt u bevestigen dat hiervoor dan geen concernverklaring van toepassing is?	Ja. Indien een certificaat op naam van de moedermaatschappij staat en uit het certificaat, een addendum of een scopeverklaring van de certificerende instelling blijkt dat de gegadigde expliciet onderdeel uitmaakt van de gecertificeerde scope, dan wordt dit certificaat geacht mede van toepassing te zijn op de gegadigde. In dat geval is uitsluitend vanwege het gebruik van dat certificaat geen concernverklaring vereist. Een concernverklaring is alleen van toepassing indien de gegadigde voor het voldoen aan geschiktheidseisen daadwerkelijk een beroep doet op de draagkracht, capaciteit, kennis of kunde van een andere concernentiteit. Zie ook antwoorden op vraag 8 en vraag 35
77	Paragraaf "3.2.3.1 Kwaliteitsborging" (p.35) staat voor ISO/IEC 20000-1 gelijkwaardig bewijs toe. Accepteert u als gelijkwaardig een combinatie van een geldig ISO 9001- en ISO/IEC 27001-certificaat met een aantoonbaar ingericht ITIL-servicemanagementsysteem, inclusief interne audits, managementreviews en een verbetercyclus? Welke bewijsstukken verwacht u daarbij?	Nee, niet zonder meer. Deze onderdelen kunnen ondersteunend bewijs vormen, maar zijn op zichzelf onvoldoende als gelijkwaardig bewijs voor ISO/IEC 20000-1. Aanbestedende Dienst accepteert in ieder geval de combinatie zoals genoemd in het antwoord op vraag 8: ISO 9001 met ICT-dienstverlening in scope én een ISAE 3402 Type II-rapportage waarin relevante ITSM-processen zijn opgenomen. Zie ook antwoord op vraag 8
78	Bij kerncompetentie S1.2 (p.34) moet uit de referentie onder meer blijken: "securitymonitoring, SIEM/SOC-dienstverlening of aantoonbare samenwerking met een securitypartner". Volstaat een referentie waarin de gegadigde de regie voerde en de SOC-dienst werd geleverd door een gespecialiseerde securitypartner?	Ja. Een referentie kan voldoen aan kerncompetentie S1.2 indien de gegadigde aantoonbaar de regie voerde en eindverantwoordelijk was voor de beveiliging, continuïteit en ketenregie binnen de dienstverlening, terwijl de SIEM/SOC-dienstverlening werd geleverd door een gespecialiseerde securitypartner. Uit de referentie dient dan duidelijk en verifieerbaar te blijken welke rol de gegadigde vervulde, hoe de samenwerking met de securitypartner was ingericht en dat werd voldaan aan de overige onderdelen van kerncompetentie S1.2

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
79	Over de termijn van referenties staan twee verschillende regels. Paragraaf "3.2.3.1 Kerncompetentie(s)" (p.33) noemt opdrachten uitgevoerd "in de afgelopen drie (3) kalenderjaren, gerekend vanaf de dag van het indienen van uw verzoek tot deelneming" en staat lopende opdrachten toe. Bijlage B accepteert "alleen referenties van volledig afgeronde opdrachten waarbij de einddatum/einddata niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn". Welke regel is leidend? Zijn lopende opdrachten toegestaan, en welke peildatum geldt?	Zie antwoord op vraag 12.
80	Uit welke functies of disciplines bestaat de beoordelingscommissie die de selectiecriteria S2.1 tot en met S2.4 beoordeelt (§4.1, p.39)? Zijn daar externe adviseurs bij betrokken?	De beoordelingscommissie bestaat uit ter zake kundige De Aanbestedende dienst medewerkers. Bij de beoordeling zijn geen externe adviseurs betrokken.
81	In "3.2.3 Concern / holding / dochteronderneming" (p.38) vraagt u een verklaring in de "verzoek tot deelnemingsbrief". Deze brief staat niet in de tabel met in te dienen documenten in §2.6 (p.27). Is dit document verplicht? Zo ja, mag deze brief in een vrij format? En moet een gegadigde die onderdeel is van een concern deze brief ook indienen als hij géén beroep doet op het concern?	Zie antwoord op vraag 31.
82	De kopnummering in de selectieleidraad is niet eenduidig. Zo komen meerdere paragrafen 1.2.3.1 voor (p.9 t/m 16) en meerdere paragrafen 3.2.3 (p.32 t/m 37). De tabellen in §2.6 (p.27) en §2.10 (p.29) verwijzen naar paragrafen 3.1.1, 3.2.1 en 3.2.3.3, die niet bestaan, en voor de referenties naar 3.2.3.2, dat over stabiliteit gaat. Ook heeft Bijlage A de kop "BIJLAGE C". Wilt u een herziene selectieleidraad en bijlage A publiceren met doorlopende nummering en juiste verwijzingen?	Zie antwoord op vraag 5.
83	De voertaal is Nederlands. Kan VfPf bevestigen dat bewijsstukken die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld (zoals ISO-certificaten, ISAE-rapportages of polisbladen) als zodanig mogen worden ingediend?	Ja, dat is toegestaan.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
84	Voor ISO/IEC 20000-1 accepteert VfPf gelijkwaardige, verifieerbare bewijsmiddelen waaruit blijkt dat een passend servicemanagementsysteem is ingericht, wordt toegepast, periodiek wordt getoetst en continu wordt verbeterd. Kan VfPf bevestigen dat een combinatie van (a) een geldig ISO 9001-certificaat met de ICT-dienstverlening in scope, (b) een ISAE 3402 Type II-rapportage met beheersmaatregelen voor de ITSM-processen (zoals incident-, change-, problem- en configuratiemanagement), en (c) een beschrijving van het op ITIL gebaseerde servicemanagementsysteem inclusief interne audits en managementreview, als gelijkwaardig wordt aanvaard?	Zie antwoord vraag 8
85	Kunt u bevestigen dat praktijkvoorbeelden en referenties die reeds zijn gebruikt voor de kerncompetenties tevens mogen worden gebruikt ter onderbouwing van de selectiecriteria?	Ja, dat is toegestaan.
86	Kunt u toelichten hoe VfPf in de beoordeling onderscheid maakt tussen praktische beheersing van leveranciersafhankelijkheden enerzijds en strategische keuzes rondom cloudsoevereiniteit anderzijds?	Aanbestedende Dienst beoordeelt deze aspecten in samenhang. Bij de praktische beheersing van leveranciersafhankelijkheden wordt gekeken naar aantoonbaar toegepaste maatregelen en behaalde resultaten, zoals governance, eigenaarschap, overdraagbaarheid, documentatie en exitmogelijkheden. Bij strategische keuzes rondom cloudsoevereiniteit wordt gekeken naar de onderbouwde visie, gemaakte afwegingen en de wijze waarop risico's op het gebied van continuïteit, jurisdictie en afhankelijkheid worden beheerst. Er wordt geen specifieke technische oplossing of cloudstrategie voorgeschreven; de beoordeling vindt plaats aan de hand van de beoordelingsaspecten van selectie criterium S2.4.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
87	Kunt u bevestigen dat technologiepartners zoals Microsoft, securitypartners of hostingpartners meetellen voor het vereiste minimum van twee betrokken dienstverleners/technologiepartners?	Ja, technologiepartners zoals Microsoft, securitypartners en hostingpartners kunnen meetellen voor het vereiste minimum van twee betrokken dienstverleners of technologiepartners, mits hun betrokkenheid bij de referentieopdracht aantoonbaar en inhoudelijk relevant is. Daarbij moet de gegadigde binnen de referentieopdracht zelf de eindverantwoordelijkheid hebben gedragen voor de beveiliging en continuïteit van de dienstverlening en voor de integrale regie, coördinatie en aansturing van de betrokken partijen.
88	Mogen referenties afkomstig zijn uit gereguleerde private organisaties of publieke organisaties buiten de Nederlandse overheid, zolang aan de gevraagde kerncompetenties wordt voldaan?	Ja, referenties mogen afkomstig zijn van gereguleerde private organisaties of publieke organisaties buiten de Nederlandse overheid, mits de referentie aantoonbaar voldoet aan de gevraagde kerncompetenties. Daarbij dient de gegadigde binnen de referentieopdracht de eindverantwoordelijkheid te hebben gedragen voor de beveiliging en continuïteit van de dienstverlening en voor de integrale regie en coördinatie van de betrokken partijen. De sector of rechtsvorm van de referentieorganisatie is daarbij niet doorslaggevend; de inhoud, omvang en complexiteit van de uitgevoerde opdracht en de aantoonbare verantwoordelijkheid van de gegadigde zijn bepalend.
89	In paragraaf 2.6 vraagt u om een "opgave relevante (Microsoft) certificeringen". In de aanbestedingsstukken wordt echter niet nader gespecificeerd welke Microsoft-certificeringen VfPf relevant acht voor deze opdracht. Wij nemen aan dat hierbij in ieder geval de voor de opdracht relevante Microsoft Solution Designations worden verwacht, waaronder: Infrastructure (Azure), Modern Work, Security en Data & AI (Azure) en dat met de bewijslast hiervan wordt voldaan aan de in te dienen documenten voor deze selectiefase. Kunt u deze aanname bevestigen?	Zie antwoord op vraag 7.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
90	Kunt u bevestigen dat de geraamde opdrachtwaarde van €16 miljoen uitsluitend betrekking heeft op de dienstverlening binnen deze aanbesteding en niet op de verbruikskosten van Microsoft- en Azure-licenties?	Zie antwoord op vraag 3.
91	Kunt u nader concretiseren welke strategische doelstellingen rondom digitale autonomie en soevereiniteit VFPf reeds heeft vastgesteld en welke kaders beschikbaar zijn voor inschrijvers?	De Aanbestedende dienst streeft op hoofdlijnen naar behoud van regie en eigenaarschap over data, configuraties en toegang, beperking van ongewenste leveranciersafhankelijkheden en borging van continuïteit, portabiliteit, overdraagbaarheid en exitmogelijkheden. Daarbij wordt geen specifieke technische oplossing of cloudstrategie voorgeschreven. De concrete doelstellingen, randvoorwaarden en beschikbare kaders worden in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt en beschikbaar gesteld.
92	Wordt tijdens de inschrijvingsfase uitgegaan van een bestaand SIEM/SOC-model of staat de invulling hiervan nog volledig open?	Zie antwoord op vraag 61. De nadere invulling van het SIEM/SOC-model wordt in de inschrijvingsfase bekendgemaakt.
93	Valt tenantconsolidatie binnen de initiële contractscope of betreft dit een optionele strategische doorontwikkeling?	Zie antwoord op vraag 53.
94	Kunt u nader toelichten welke taken en verantwoordelijkheden bij VFPf blijven belegd en welke integraal aan de toekomstige dienstverlener worden overgedragen?	Zie antwoord op vraag 59. De precieze taak- en verantwoordelijkheidsverdeling wordt in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt.
95	Kunt u de huidige omvang van de Azure-omgeving nader duiden aan de hand van aantallen subscriptions, tenants, virtuele servers en maandelijkse Azure-consumptie te verstrekken?	Zie antwoord op vraag 3.
96	Kunt u een indicatie geven van de huidige aantallen laptops, mobiele telefoons (iOS/Android) en Intune-beheerde devices?	Zie antwoord op vraag 3. Nadere informatie over de omvang en inrichting van de Azure-omgeving wordt in de inschrijvingsfase beschikbaar gesteld.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
97	Kan VfPf bevestigen of de eerstelijns servicedesk onderdeel uitmaakt van de scope van de toekomstige dienstverlening, of dat VfPf zelf een eerstelijns servicedeskfunctie blijft vervullen en de opdrachtnemer primair verantwoordelijk wordt voor tweedelijns en/of derdelijns ondersteuning? Indien sprake is van een hybride model, verzoeken wij VfPf de beoogde rolverdeling nader toe te lichten.	Zie antwoord op vraag 3.
98	Kan VfPf bevestigen dat wordt voldaan aan de eis ten aanzien van de Nederlandse voertaal indien alle klantgerichte communicatie, governance-overleggen, rapportages en escalaties plaatsvinden in het Nederlands door Nederlandstalige contactpersonen (bijvoorbeeld een Service Delivery Manager), terwijl de achterliggende technische beheer- en supportteams Engels als voertaal hanteren?	Nee. Indien er rechtstreeks contact plaatsvindt tussen De Aanbestedende dienst en de technische beheer- en supportorganisatie, dient deze communicatie eveneens in het Nederlands plaats te vinden.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
99	In paragraaf 1.5 van de selectieleidraad staat vermeld dat op de overeenkomst de ARBIT 2022 van toepassing zijn, tenzij daarvan in de aanbestedingsdocumenten wordt afgeweken. Inschrijver merkt op dat de ARBIT 2022 generieke overheidsvoorwaarden betreffen die niet op alle onderdelen aansluiten bij de aard van de gevraagde integrale Managed Workplace-, Cloud- en Securitydiensten. In de praktijk zullen partijen naar verwachting nadere afspraken moeten maken over onderwerpen zoals cloud- en SaaS-dienstverlening, verantwoordelijkheidsverdeling, service levels, beveiliging, intellectuele eigendomsrechten en leveranciersafhankelijkheden. Kan VfPf bevestigen dat zij openstaat voor overleg over de contractuele voorwaarden en eventuele afwijkingen op de ARBIT 2022, voor zover deze noodzakelijk zijn om aan te sluiten bij de aangeboden dienstverlening? Is VfPf bereid om, waar passend, gebruik te maken van (onderdelen van) de standaard dienstverleningsovereenkomst of Master Services Agreement van inschrijver, mits deze niet strijdig is met de wezenlijke uitgangspunten van de aanbesteding?	Zie antwoord op vraag 1. De ARBIT 2022 en de door De Aanbestedende dienst verstrekte overeenkomst vormen het uitgangspunt. In de inschrijvingsfase kunnen tekstvoorstellen worden ingediend. De Aanbestedende dienst neemt geen standaard dienstverleningsovereenkomst of Master Services Agreement van een gegadigde als contractuele basis over.
100	In paragraaf 3.2.3 vraagt u een referentie met minimaal 150 werkplekken. Gelet op voorschrift 3.5G van de Gids Proportionaliteit, waarin voor referentie-eisen een maximale omvang van 60% van de opdracht als uitgangspunt wordt gehanteerd, verzoeken wij u toe te lichten hoe de gevraagde omvang van 150 werkplekken zich verhoudt tot dit proportionaliteitsbeginsel. Indien geen afwijkende motivatie van toepassing is, verzoeken wij u deze eis overeenkomstig aan te passen.	De referentie-eis wordt aangepast naar een minimale omvang van 120 werkplekken. Aangezien de Aanbestedende Dienst momenteel circa 200 gebruikersaccounts heeft en verwacht dat dit aantal gedurende de overeenkomst zal groeien, acht zij deze ondergrens passend en proportioneel in relatie tot de aard en de verwachte omvang van de opdracht.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
101	Op de UEA moeten wij onze onderaannemers aanmelden, maar de scope van de opdracht wordt pas tijdens de RFP fase helemaal duidelijk. Mogen wij tijdens de RFP fase nog nieuwe onderaannemers toevoegen op basis van de nieuwe inzichten vanuit de RFP?	Zie antwoord op vraag 28
102	In paragraaf 2.6 geeft u als een van de in te dienen document aan 'Opgave relevante Microsoft Certificeringen'. Er wordt nergens in het document aangegeven wat u hierbij verwacht. Kun u dit nader toelichten?	Zie antwoord op vraag 7.
103	Kan opdrachtgever aangeven welke minimale en maximale aanwezigheid op locatie in Rotterdam wordt verwacht voor onboarding, werkplekondersteuning en beheer van kantoorvoorzieningen?	Zie antwoord op vraag 43. De vereiste aanwezigheid op locatie wordt in de inschrijvingsfase nader gespecificeerd.
104	"Behoort de aanschaf en logistieke levering van laptops, mobiele telefoons, monitoren, netwerkcomponenten, wifi-accesspoints, firewalls en multifunctionals tot de toekomstige scope, of uitsluitend het beheer ervan? Kan opdrachtgever de beoogde verdeling toelichten tussen lifecyclemanagement, voorraadbeheer, break/fix, garantieafhandeling, secure disposal en vervanging van hardware?"	Zie antwoord op vraag 44. De nadere afbakening van de apparatuurcategorieën en verantwoordelijkheden voor lifecyclemanagement, voorraadbeheer, reparatie, garantie, afvoer en vervanging volgt in de inschrijvingsfase.
105	Kan opdrachtgever toelichten welk ITSM-systeem in de toekomstige situatie leidend is, welke processen en gegevens via de TOPdesk-koppeling worden uitgewisseld en wie verantwoordelijk is voor beheer, licenties en doorontwikkeling van de koppeling?	Zie antwoord op vraag 47. De inrichting van het leidende ITSM-systeem, de TOPdesk-koppeling en de bijbehorende verantwoordelijkheden wordt in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
106	"In paragraaf 1.4.1 geeft u aan dat leverancier verantwoordelijk is voor afstemming met derde partijen. In de inleiding geeft u aan dat de leverancier verantwoordelijk is voor 'Regie op ketenpartners'. Het is ons onduidelijk wat de scope van deze regie is. Kan opdrachtgever concretiseren welke service- en ketenregie de toekomstige dienstverlener moet uitvoeren en welke regietaken en beslissingsbevoegdheden bij VfPf zelf blijven? Kan opdrachtgever aangeven of de integrale aanspreekbaarheid ook financiële, contractuele en resultaatverantwoordelijkheid omvat voor prestaties van door VfPf gecontracteerde derden, en zo ja, welke beïnvloedings- en interventierechten de opdrachtnemer daarbij krijgt?"	Zie antwoord op vraag 52. De opdrachtnemer wordt geacht de operationele service- en ketenregie te voeren voor zover dit nodig is voor samenhang, continuïteit en prestaties binnen de eigen scope. De contractuele relaties met door De Aanbestedende dienst gecontracteerde derden blijven in beginsel bij De Aanbestedende dienst. Integrale aanspreekbaarheid betekent daarom niet zonder meer dat de opdrachtnemer financieel of contractueel verantwoordelijk is voor prestaties van deze derden. De precieze verantwoordelijkheden, escalatie- en interventiemogelijkheden worden in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt.
107	Kan opdrachtgever bevestigen dat een nog lopende referentieopdracht is toegestaan voor reeds daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden, nu de selectieleidraad dit toestaat maar Bijlage B tevens vermeldt dat alleen volledig afgeronde opdrachten worden geaccepteerd?	Zie antwoord op vraag 12.
108	Kan opdrachtgever toelichten welke onderliggende doelstelling wordt beoogd met het expliciet uitvragen van ISO/IEC 20000-1 of gelijkwaardige borging? Is hierbij de primaire verwachting gelegen in aantoonbaar ICT-servicemanagement en continue verbetering van de eigen dienstverlening, of wordt hiermee tevens invulling beoogd van de regie-, samenwerkings- en ketenmanagementrol die opdrachtgever van de toekomstige dienstverlener verwacht?	Beide verwachtingen zijn juist. Met het uitvragen van ISO/IEC 20000-1 of gelijkwaardige borging beoogt de Aanbestedende Dienst enerzijds dat de gegadigde aantoonbaar beschikt over professioneel ingericht ICT-servicemanagement en een structureel proces voor continue verbetering van de eigen dienstverlening. Anderzijds dient deze borging tevens ondersteuning te bieden aan de regie-, samenwerkings- en ketenmanagementrol die van de toekomstige dienstverlener wordt verwacht.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
109	In paragraaf 1.2.3.1 wordt aangegeven: "Binnen VfPf gaat Microsoft Purview ingezet voor de classificatie en bescherming van documenten en informatie." Deze formulering laat ruimte voor zowel de interpretatie dat Purview reeds is ingericht als dat de implementatie nog moet plaatsvinden. Tegelijkertijd wordt vermeld dat het beheer van deze voorziening onder verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener valt. Kan opdrachtgever verduidelijken wat de actuele status van Microsoft Purview is? Indien Purview nog niet volledig is geïmplementeerd, verzoeken wij tevens aan te geven welke implementatieactiviteiten naar verwachting nog openstaan en wat de beoogde status van Purview is op het moment van transitie naar de toekomstige dienstverlener.	De actuele status van Microsoft Purview en de eventueel nog openstaande implementatieactiviteiten worden in de inschrijvingsfase nader toegelicht. Daarbij wordt ook aangegeven welke inrichting bij aanvang van de transitie als uitgangspunt geldt.
110	In paragraaf 1.2.3.1 wordt aangegeven dat VfPf beschikt over een Azure Enterprise Agreement, terwijl tevens wordt vermeld dat het beheer en de verbruikskosten van Microsoft Azure-diensten onderdeel zijn van de overeenkomst met de huidige integrale ICT-dienstverlener. Kan opdrachtgever toelichten hoe de contractuele, operationele en financiële verantwoordelijkheden rondom de Azure Enterprise Agreement momenteel zijn ingericht en welke inrichting hiervoor in de toekomstige dienstverlening wordt beoogd?	Zie antwoorden op vragen 3 en 20. De huidige en beoogde contractuele, operationele en financiële inrichting van de Azure Enterprise Agreement wordt in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt.
111	In paragraaf 1.4.4 wordt aangegeven dat een gescheiden SIEM/SOC-voorziening onderdeel is van de scope van de opdracht. Tegelijkertijd wordt vermeld dat deze voorziening geen integraal onderdeel uitmaakt van de beheerorganisatie. Kan opdrachtgever toelichten hoe dit onderscheid moet worden geïnterpreteerd en welke mate van verantwoordelijkheid, regievoering en aanspreekbaarheid voor de SIEM/SOC-dienstverlening bij de toekomstige opdrachtnemer wordt verwacht?	Zie antwoorden op vragen 10 en 61. De toekomstige opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de samenhang en regie binnen de dienstverlening; de precieze verantwoordelijkheidsverdeling en aanspreekbaarheid voor de SIEM/SOC-dienstverlening worden in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
112	In paragraaf 1.4.4 wordt aangegeven dat de SIEM/SOC-voorziening kan worden geleverd door een gespecialiseerde securitypartner of via een hybride samenwerkingsmodel. Kan opdrachtgever nader toelichten wat onder een "gespecialiseerde securitypartner" respectievelijk een "hybride samenwerkingsmodel" wordt verstaan en welke samenwerkings-, verantwoordelijkheids- en contractvormen hierbij worden voorzien?	Zie antwoorden op vragen 10 en 61. Zowel levering door een gespecialiseerde securitypartner als een hybride samenwerkingsmodel is toegestaan, mits de vereiste functionele, organisatorische en logische scheiding is geborgd. De nadere samenwerkings- en contractvormen worden in de inschrijvingsfase uitgewerkt.
113	In de huidige situatie wordt aangegeven dat de integratie van mobiele Teams-telefonie onderdeel is van de beheerwerkzaamheden van de huidige integrale ICT-dienstverlener en dat tevens de facturatie van de Esprit-telefoniedienstverlening en Odido-abonnementskosten via de overeenkomst met de huidige integrale ICT-dienstverlener verloopt. In de beschrijving van de toekomstige dienstverlening wordt telefonie wel als onderdeel van de dienstverlening genoemd, maar wordt niet nader ingegaan op contractering, facturatie en leveranciersmanagement van telefoniediensten. Kan opdrachtgever verduidelijken welke verantwoordelijkheden de toekomstige opdrachtnemer op dit vlak krijgt? Wordt verwacht dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor contractuele en administratieve afhandeling van telefoniediensten, of beperkt de verantwoordelijkheid zich tot beheer, configuratie, ondersteuning en regie op de betrokken telefonieleveranciers?	Zie antwoorden op vragen 3, 20 en 45. Telefonie valt binnen de scope van de dienstverlening. De precieze verdeling van verantwoordelijkheden voor contractering, facturatie, beheer, ondersteuning en leveranciersregie wordt in de inschrijvingsfase nader uitgewerkt.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
114	De selectieleidraad en Bijlage B staan lopende referentieopdrachten toe voor zover de beschreven werkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Bijlage B bevat daarnaast de tegenstrijdige bepaling dat uitsluitend volledig afgeronde opdrachten worden geaccepteerd. Kunt u bevestigen dat lopende managed-servicesovereenkomsten worden geaccepteerd op basis van de aantoonbaar uitgevoerde dienstverlening, en de tegenstrijdige bepaling laten vervallen? Wilt u daarbij één vaste peildatum en een exacte referentieperiode vaststellen, zodat de beoordeling niet afhankelijk is van het moment waarop een gegadigde zijn aanmelding indient of van de sluitingsdatum van de latere inschrijvingsfase?	Zie antwoord op vraag 12.
115	De opdracht omvat integrale dienstverlening waarbij ook licenties, cloudverbruik, hardware en dienstverlening van partners een rol spelen. Bijlage B vraagt enerzijds om de gemiddelde jaarlijkse contractwaarde en stelt anderzijds een minimum van € 500.000 per jaar. Kunt u bevestigen dat voor S1.1 de totale jaarlijkse contractwaarde van de opgevoerde integrale dienstverlening meetelt, inclusief door de gegadigde geleverde licenties, cloudverbruik, hardware en gecontracteerde onderaanneming, en niet uitsluitend de eigen beheervergoeding? Kunt u tevens verduidelijken of bij een groeiende opdracht een aantoonbaar gerealiseerde periode van twaalf aaneengesloten maanden binnen de referentieperiode voldoende is, ook wanneer de gemiddelde jaarwaarde over de volledige contractduur lager ligt?	Zie antwoord op vraag 38. Aanvullend geldt dat bij een groeiende opdracht een aantoonbaar gerealiseerde periode van twaalf aaneengesloten maanden binnen de referentieperiode mag worden gehanteerd, mits de contractwaarde over die periode minimaal € 500.000 bedraagt en deze waarde door de gegadigde deugdelijk kan worden onderbouwd.

RFnr	Vraag	Antwoord
116	VfPf opereert als regieorganisatie en werkt met gespecialiseerde leveranciers met eigen verantwoordelijkheden. Tegelijk wordt van de gegadigde integrale verantwoordelijkheid en ketenregie verlangd. Kunt u bevestigen dat een referentie op dit onderdeel kan voldoen wanneer de opdrachtgever bepaalde applicatie-, cloud- of securityleveranciers rechtstreeks contracteert, terwijl de gegadigde aantoonbaar verantwoordelijk is voor de beveiliging en continuïteit binnen zijn overeengekomen dienstverlening én de coördinatie, opvolging en escalatie van ketenbrede incidenten? Of verlangt u dat de betrokken partners contractueel onder de gegadigde vallen? Wij verzoeken u dit onderscheid expliciet te maken voor zowel S1.2 als de beoordeling van integrale aanspreekbaarheid bij S2.1.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat een referentie kan voldoen wanneer bepaalde applicatie-, cloud- of securityleveranciers rechtstreeks door de opdrachtgever zijn gecontracteerd. De Aanbestedende dienst verlangt niet dat alle betrokken leveranciers of partners contractueel onder de gegadigde vallen. Wel moet uit de referentie blijken dat de gegadigde binnen zijn overeengekomen dienstverlening aantoonbaar verantwoordelijk was voor beveiliging, continuïteit, coördinatie, opvolging, escalatie en ketenregie. Voor S1.2 betekent dit dat onder “meerdere technologie- en/of dienstverleningpartners” zowel onderaannemers van gegadigde als rechtstreeks door de opdrachtgever gecontracteerde leveranciers kunnen vallen, mits de regierol van gegadigde voldoende concreet en verifieerbaar is. Voor S2.1 geldt hetzelfde uitgangspunt. Integrale aanspreekbaarheid betekent niet dat alle derden contractueel onder de gegadigde moeten vallen, maar dat de gegadigde duidelijk maakt hoe hij in een regiecontext samenwerking, afstemming, rapportage, risico's, escalaties en verbeteracties organiseert. Deze verduidelijking wijzigt de selectiecriteria niet.
117	Wilt u per norm aangeven welke minimale procesdekking, periodieke toetsing en bewijsstukken nodig zijn om gelijkwaardigheid vast te stellen? Is daarvoor een onafhankelijke externe audit vereist, of kan een aantoonbaar toegepast managementsysteem, onderbouwd met interne audits, managementreviews, prestatierapportages en vastgelegde verbetermaatregelen, eveneens voldoende zijn? Een vooraf kenbaar toetsingskader voorkomt dat gegadigden pas bij de geschiktheidsbeoordeling worden geconfronteerd met aanvullende verwachtingen aan het bewijs.	Zie antwoord vraag 8

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
118	Bij een beroep op de technische bekwaamheid van een derde worden ook de eisen aan kwaliteitsborging op die derde van toepassing verklaard. Moet een derde die uitsluitend een specialistisch onderdeel uitvoert, bijvoorbeeld SIEM/SOC-dienstverlening, zelfstandig zowel ISO/IEC 27001 als ISO/IEC 20000-1 of gelijkwaardig bewijs overleggen? Of worden de vereiste kwaliteitsborging en de scope van het bewijs afgestemd op de werkzaamheden waarvoor die derde daadwerkelijk wordt ingezet? Wilt u dit vooraf specificeren, zodat gegadigden hun samenwerkingsmodel kunnen bepalen zonder onduidelijkheid over de geschiktheid van specialistische partners?	Zie antwoord vraag 8
119	De SIEM/SOC-voorziening moet functioneel, organisatorisch en logisch gescheiden zijn van de beheerorganisatie. Tegelijk mogen verschillende samenwerkingsmodellen worden toegepast en moeten eventuele onderaannemers al bij aanmelding worden benoemd. Is een afzonderlijk gepositioneerd SOC binnen dezelfde rechtspersoon of hetzelfde concern toegestaan wanneer sprake is van gescheiden verantwoordelijkheden, toegangsrechten en onafhankelijke rapportage- en escalatielijnen? Welke concrete aanvullende voorwaarden hanteert VfPf om die scheiding te beoordelen? Wij verzoeken u deze voorwaarden al in de selectiefase vast te leggen, omdat zij bepalend zijn voor de deelnamevorm en de noodzaak om een externe securitypartner te benoemen.	Zie antwoord op vraag 10.

RFnr	Vraag	Antwoord
120	De selectiecriteria vragen om praktijkvoorbeelden uit vergelijkbare opdrachten en organisaties. De relevante kenmerken voor die vergelijkbaarheid zijn echter niet afzonderlijk vastgesteld. Wilt u bevestigen dat de vergelijkbaarheid wordt beoordeeld op de inhoudelijke kenmerken van de opdracht, zoals de regierol van de opdrachtgever, ketencomplexiteit, continuïteitsbelang, informatiegevoeligheid en verdeling van verantwoordelijkheden, en niet uitsluitend op sector, rechtsvorm of contractomvang? Kunt u daarbij verduidelijken of voor S2.4 een publieke of geregleerde referentieorganisatie een harde voorwaarde is, of dat een andere organisatie met aantoonbaar vergelijkbare afhankelijkheden en governancevraagstukken eveneens geschikt kan zijn? Gelden voor deze praktijkvoorbeelden afzonderlijke minimumomvangen, of uitsluitend de inhoudelijke beoordelingsaspecten van Bijlage C?	Voor S2.4 is de vergelijkbaarheid in het bijzonder gelegen in de context van De Aanbestedende dienst als publieke organisatie met een wettelijke taak. De beoordeling richt zich daarom op praktijkvoorbeelden die aantoonbaar aansluiten bij vraagstukken rond digitale autonomie, digitale soevereiniteit, governance, informatiegevoeligheid, continuïteitsbelang en beheersing van leveranciersafhankelijkheden in een publieke of geregleerde context. Vergelijkbaarheid wordt niet uitsluitend bepaald door sector, rechtsvorm of contractomvang. Deze aspecten kunnen echter wel meewegen voor zover zij relevant zijn voor de mate waarin het praktijkvoorbeeld aansluit bij de context van De Aanbestedende dienst. Een praktijkvoorbeeld dat onvoldoende concreet laat zien dat sprake is van een vergelijkbare publieke of geregleerde context, kan daardoor lager worden beoordeeld op S2.4. Voor de praktijkvoorbeelden bij S2.1 tot en met S2.4 gelden geen afzonderlijke minimumomvangen, tenzij dit expliciet in de selectieleidraad is vermeld. De beoordeling vindt plaats op basis van de vraagstelling, beoordelingsaspecten en beoordelingsschaal.

RFnr	Vraag	Antwoord
121	Digitale autonomie kan worden vergroot door van platform te wisselen, maar ook door binnen een bestaand landschap eigenaarschap, toegangsbeheer, overdraagbaarheid en exitmogelijkheden aantoonbaar te verbeteren. Kunt u bevestigen dat voor de hoogste beoordelingscategorieën bij S2.4 geen daadwerkelijk uitgevoerde leveranciers- of hyperscalerwissel vereist is, mits de gegadigde zijn methodiek en effectiviteit onderbouwt met concrete, verifieerbare resultaten? Denk aan aantoonbaar klantbeheer over tenants en configuraties, overdraagbare beheerinformatie, geteste data-export of een getoetste exitmogelijkheid. Hoe onderscheidt u bij de beoordeling zulke gerealiseerde beheersmaatregelen van een uitsluitend adviserend rapport of een nog niet uitgevoerde roadmap?	Nee, een daadwerkelijk uitgevoerde leveranciers- of hyperscalerwissel is geen expliciete voorwaarde binnen selectiecriterium S2.4. De beoordeling richt zich op de mate waarin de gegadigde aantoont te beschikken over kennis, ervaring, methodiek en aantoonbaar vermogen om digitale autonomie, digitale soevereiniteit en beheersing van leveranciersafhankelijkheden in de praktijk vorm te geven. Daarbij kunnen zowel gerealiseerde maatregelen als praktijkervaring op het gebied van governance, portabiliteit, interoperabiliteit, overdraagbaarheid, exitbaarheid, documentatie, tenantregie en leveranciersmanagement relevant zijn. De beoordeling vindt plaats op basis van de volledige beantwoording van het selectiecriterium en de daarin opgenomen onderbouwing, voorbeelden en aantoonbare resultaten. De Aanbestedende dienst maakt geen nadere onderscheidingen of wegingen bekend dan opgenomen in de selectieleidraad. De beoordeling vindt plaats conform de beschreven beoordelingsaspecten en beoordelingsmethodiek

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
122	U accepteert naast een ISO/IEC 20000-1-certificaat ook gelijkwaardige, verifieerbare bewijsmiddelen voor een servicemanagementsysteem. Kunt u bevestigen dat een servicemanagementsysteem met duidelijke governance, vastgelegd in SLA's en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), en gedocumenteerde service- en supportprocessen als gelijkwaardig kan worden geaccepteerd, wanneer de daadwerkelijke toepassing, periodieke toetsing en continue verbetering worden aangetoond met servicerapportages, interne audits, evaluaties en vastgelegde verbeteracties? Indien dit onvoldoende is, welke aanvullende eisen en bewijsmiddelen verlangt u? Is een onafhankelijke externe toets verplicht, of kan aantoonbare interne toetsing volstaan?	Nee, dat kan niet als zelfstandig gelijkwaardig bewijs worden bevestigd. SLA's, een DAP, procesdocumentatie, servicerapportages, interne audits, evaluaties en verbeteracties kunnen ondersteunend bewijs vormen. De Aanbestedende Dienst verlangt daarnaast een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat of gelijkwaardige, verifieerbare bewijsmiddelen zoals beschreven in het antwoord op vraag 8. Interne toetsing alleen volstaat niet.
123	Welke categorieën gegevens, waaronder persoonsgegevens, bedrijfsinformatie, metadata en beheerinformatie, wil VfPf vanuit digitale autonomie en soevereiniteit met extra waarborgen behandelen? Welke risico's of doelstellingen liggen hieraan ten grondslag, bijvoorbeeld vertrouwelijkheid, toegang door derden, jurisdictie, continuïteit of overdraagbaarheid? Zijn hiervoor al een gegevensclassificatie, risicoanalyse en beleidskaders beschikbaar die met inschrijvers worden gedeeld?	Zie antwoord op vraag 18.
124	Bijlage B bevat zowel de mogelijkheid om lopende opdrachten op te voeren als de bepaling dat uitsluitend volledig afgeronde opdrachten worden geaccepteerd. Kunt u bevestigen dat lopende opdrachten zijn toegestaan voor het aantoonbaar uitgevoerde deel en de strijdige bepaling corrigeren?	Zie antwoord op vraag 12.

RFnr	Vraag	Antwoord
125	Paragraaf 1.4.7, 1.5 en 2.4. Conform paragraaf 1.4.7, 1.5 en 2.4 constateren wij dat de definitieve gunning is voorzien in week 23 van 2027, terwijl de overeenkomst volgens paragraaf 1.5 ingaat op 14 juni 2027. Kunt u bevestigen of 14 juni 2027 de startdatum van de transitie betreft, dan wel het moment waarop de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk dient te zijn voor de operationele dienstverlening? Ten behoeve van een realistische inschatting van de transitie verzoeken wij u aan te geven: - welke transitieduur beschikbaar wordt gesteld; - in welke mate de huidige dienstverlener verplicht is medewerking te verlenen aan de overdracht; - of een overlap- of parallelle beheerperiode beschikbaar is; - welke acceptatiecriteria, overdrachtmomenten en go/no-go-beslismomenten worden voorzien; - of VfPf bereid is een gefaseerde beheeracceptatie per dienstdomein (zoals werkplek, Microsoft 365, Azure, IAM, servicedesk en security) voor operationele dienstverlening toe te passen.	De genoemde planning betreft de selectiefase en de daaropvolgende inschrijvingsfase. De datum van 14 juni 2027 moet in deze fase worden gelezen als beoogde ingangsdatum van de overeenkomst en startpunt voor de verdere transitievoorbereiding. Dit betekent niet zonder meer dat de opdrachtnemer op die datum al volledig operationeel verantwoordelijk is voor alle dienstverlening. De nadere uitwerking van de transitie, waaronder transitieduur, medewerking van de huidige dienstverlener, eventuele overlap- of parallelle beheerperiode, acceptatiecriteria, overdrachtmomenten, go/no-go-momenten en eventuele gefaseerde beheeracceptatie per dienstdomein, maakt onderdeel uit van de inschrijvingsfase. Deze informatie is in de selectiefase nog niet relevant voor de beoordeling van de aanmeldingen. Geselecteerde gegadigden ontvangen hierover nadere informatie in de inschrijvingsfase en krijgen dan gelegenheid hierover vragen te stellen.
126	Welke verplichtingen heeft de huidige dienstverlener ten aanzien van kennisoverdracht, documentatie, configuraties, beheertoegang, gegevensoverdracht en tijdelijke voortzetting van dienstverlening? Hoe worden gevolgen voor planning en kosten behandeld indien noodzakelijke informatie, toegangen of medewerking niet tijdig beschikbaar komen?	Van de nieuwe opdrachtnemer wordt verwacht dat deze tijdig aangeeft welke informatie, toegangen en overdrachtmomenten nodig zijn voor de beheeracceptatie. Eventuele knelpunten in informatievoorziening of medewerking dienen tijdig te worden gesignaleerd en afgestemd tussen De Aanbestedende dienst, de huidige dienstverlener en de nieuwe opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst verwacht op basis van de contractueel geborgde exitverplichtingen dat de huidige dienstverlener de noodzakelijke medewerking verleent aan een beheerste en continuïteitszekere transitie.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
127	Is consolidatie van de vier tenants een verplicht onderdeel van de initiële transitie, een later uit te voeren project of een nog te onderzoeken doelarchitectuur? Wie draagt verantwoordelijkheid voor applicatieaanpassingen, medewerking van applicatieleveranciers en bijbehorende migratiekosten?	De consolidatie van de vier tenants naar de doelarchitectuur maakt geen onderdeel uit van de initiële transitie, maar betreft een separaat project dat op een later moment wordt uitgevoerd. Applicatieleveranciers blijven verantwoordelijk voor noodzakelijke aanpassingen binnen hun oplossingen. Zie ook antwoord op vraag 53
128	Welke bestaande ITSM-, monitoring- en configuratiebeheervoorzieningen moeten behouden blijven? Is aanvullende beheertoolsing toegestaan wanneer deze wordt gekoppeld aan de bestaande voorzieningen? Welke eisen stelt u aan bronregistraties, gegevensuitwisseling, gebruiksrechten en overdraagbaarheid bij beëindiging?	De Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke ITSM-, monitoring- of configuratiebeheertoolsing voor. Aanvullende tooling van opdrachtnemer is toegestaan, mits deze aansluit op de dienstverlening aan De Aanbestedende dienst en relevante gegevens uitwisselbaar blijven. Madere details volgen in de Inschrijvingsfase
129	Wordt vóór de inschrijvingsdeadline een uniforme inventarisatie verstrekt van gebruikers, apparaten, licenties, cloudresources, applicaties, koppelingen, ticketvolumes en bestaande beheerafspraken? Worden daarbij ook servicevensters, kritieke bedrijfsprocessen, beschikbaarheidseisen en hersteldoelstellingen bekendgemaakt?	De Aanbestedende Dienst verstrekt in de inschrijvingsfase aan de geselecteerde gegadigden de beschikbare en voor de inschrijving relevante informatie over onder meer gebruikers, apparaten, licenties, cloudresources, applicaties, koppelingen, ticketvolumes en bestaande beheerafspraken. Ook relevante informatie over servicevensters, kritieke processen, beschikbaarheidseisen en hersteldoelstellingen wordt, voor zover beschikbaar en noodzakelijk voor een verantwoorde inschrijving, in de inschrijvingsfase gedeeld. Deze informatie is in de selectiefase nog niet nodig voor de beoordeling van de aanmeldingen.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
130	Cloudplatform en Azure. Zijn Azure-verbruikskosten onderdeel van de toekomstige overeenkomst of worden deze rechtstreeks door VfPf gedragen? Indien onderdeel van de overeenkomst, welke historische verbruiksgegevens worden beschikbaar gesteld ten behoeve van een verantwoorde prijsstelling?	De wijze waarop Azure-verbruikskosten onderdeel worden van de toekomstige overeenkomst en het prijsmodel wordt nader uitgewerkt in de inschrijvingsfase. Voor zover Azure-verbruik onderdeel uitmaakt van de prijsstelling, verstrekt de Aanbestedende Dienst aan de geselecteerde gegadigden de beschikbare historische verbruiksgegevens die nodig zijn voor een verantwoorde inschrijving. Deze informatie is in de selectiefase nog niet nodig voor de beoordeling van de aanmeldingen.
131	U geeft aan dat het ontbreken van een formeel ISO/IEC 20000-1-certificaat niet leidt tot uitsluiting, als uit de bewijsmiddelen een gelijkwaardig niveau van kwaliteitsborging blijkt. Kunt u aangeven welke bewijsmiddelen u in ieder geval als gelijkwaardig aanvaardt? Kunt u daarbij bevestigen dat de volgende combinaties voldoen: - een geldig ISO 9001-certificaat met een scope die ICT-dienstverlening omvat, aangevuld met aantoonbaar ingerichte en periodiek geauditeerde servicemanagementprocessen (onder meer incident-, change-, problem- en service levelmanagement); - een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-rapportage over de betreffende dienstverlening. Kunt u ook aangeven aan welke toetsingsmaatstaf u "passend voor de aard en omvang van deze opdracht" beoordeelt?	Aanbestedende Dienst aanvaardt in ieder geval als gelijkwaardig bewijs: een geldig ISO 9001-certificaat met ICT-dienstverlening in scope, gecombineerd met een geldige ISAE 3402 Type II-rapportage waarin relevante ITSM-processen zijn opgenomen. Een SOC 2 Type II-rapportage kan alleen worden betrokken wanneer deze aantoonbaar dezelfde relevante ITSM-processen dekt. De toets is of het bewijs concreet, actueel, verifieerbaar en passend is voor de aard en omvang van de opdracht. Zie ook antwoord op vraag 8
132	Onder ad d staat dat de combinatie als geheel moet voldoen aan de geschiktheidseisen. Onder ad b staat dat de eisen voor kwaliteitsborging ook gelden voor de derde op wie een beroep wordt gedaan. Kunt u bevestigen dat het bij een combinatie volstaat als de eis per certificaat wordt vervuld door de combinant die de betreffende dienstverlening feitelijk uitvoert? Of moet iedere combinant afzonderlijk beschikken over ISO/IEC 27001 én ISO/IEC 20000-1 (of gelijkwaardig)?	Nee, niet iedere combinant hoeft afzonderlijk over alle certificeringen te beschikken. De combinatie moet als geheel aan de geschiktheidseisen voldoen. Wel moet per certificaat of gelijkwaardig bewijsmiddel duidelijk zijn dat de scope aansluit op het deel van de dienstverlening dat de betreffende combinant of derde feitelijk uitvoert.

RFnr	Vraag	Antwoord
133	In de tabel van 2.6 staat "Certificaten kwaliteitsborging" als document bij het verzoek tot deelneming. Volgens 2.10 en 3.2.3.1 leveren alleen voorlopig geselecteerde gegadigden deze op verzoek binnen tien werkdagen aan. Wat is leidend? Als een gegadigde gelijkwaardig bewijs wil leveren: moet de onderbouwing daarvan al bij het verzoek tot deelneming worden gevoegd, en zo ja, in welke vorm en omvang?	Zie antwoord op vraag 6. Certificaten kwaliteitsborging of gelijkwaardige bewijsmiddelen hoeven niet bij het verzoek tot deelneming te worden ingediend, maar worden uitsluitend op verzoek overgelegd door de voorlopig geselecteerde gegadigden binnen tien werkdagen na het voornemen tot selectie. Dit geldt ook wanneer een gegadigde gelijkwaardig bewijs wil leveren.
134	In S1.2 zijn securitymanagement en ketenregie samengevoegd in één kerncompetentie, met één referentie. Elders in de leidraad worden deze onderwerpen juist los van elkaar behandeld: - Regie, samenwerking en leveranciersmanagement staan in 1.4.1 als zelfstandig onderwerp, en worden in S2.1 beoordeeld zonder koppeling aan security. - In 1.4.4 vraagt u om een functionele, organisatorische en logische scheiding tussen operationeel beheer, securitymonitoring en securitygovernance. Een referentie die beide onderdelen tegelijk dekt, beperkt de mededinging, terwijl dat voor de beoogde dienstverlening niet nodig is. Wij verzoeken u daarom S1.2 te splitsen in twee kerncompetenties, "Ketenregie en leveranciersmanagement" en "Securitymanagement". Een alternatief is om voor S1.2 twee referenties toe te staan, één per onderdeel. Wilt u hieraan tegemoetkomen?	Nee, Aanbestedende Dienst komt hier niet aan tegemoet. S1.2 blijft één kerncompetentie en hiervoor mag één referentie worden ingediend. S1.2 is bewust geformuleerd als combinatie van securitymanagement en ketenregie binnen integrale ICT-dienstverlening. Aanbestedende Dienst wil hiermee juist toetsen of gegadigde ervaring heeft met de samenhang tussen security, continuïteit, ketenregie, rapportage en aanspreekbaarheid richting opdrachtgever. Dat operationeel beheer, securitymonitoring en securitygovernance functioneel, organisatorisch en logisch gescheiden moeten zijn, betekent niet dat de kerncompetentie wordt gesplitst. Die scheiding ziet op de inrichting van de dienstverlening, niet op het splitsen van de geschiktheidseis. Zie voor de toegestane invulling met een gespecialiseerde securitypartner ook de antwoorden op vraag 10, 63 en 116.

1e Nota van Inlichtingen - MWCS

RFnr	Vraag	Antwoord
135	S1.2 vraagt om "integrale securityverantwoordelijkheid". Volgens 1.4.4 maakt de SIEM/SOC-voorziening geen integraal onderdeel uit van de beheerorganisatie en kan die door een gespecialiseerde securitypartner worden geleverd. Kunt u de volgende twee punten bevestigen? - Een referentie voldoet als de gegadigde de regie en eindverantwoordelijkheid had, en de securitymonitoring door een aparte securitypartner werd uitgevoerd. - Het is duidelijk of de SIEM/SOC-voorziening onder deze overeenkomst valt, of apart door VFPf wordt gecontracteerd.	Ja, een referentie kan voldoen wanneer de gegadigde de regie en integrale verantwoordelijkheid had voor securitymanagement en ketenregie, terwijl de operationele securitymonitoring of SIEM/SOC-dienstverlening door een gespecialiseerde securitypartner werd uitgevoerd. Daarbij moet uit de referentie wel blijken dat de gegadigde aantoonbaar verantwoordelijk was voor de coördinatie, opvolging, escalatie, rapportage en borging van de securitydienstverlening binnen de keten. De SIEM/SOC-voorziening valt binnen de scope van deze opdracht. Deze kan door de gegadigde zelf worden geleverd, door een gespecialiseerde securitypartner of in een hybride samenwerkingsmodel, mits de vereiste functionele, organisatorische en logische scheiding tussen operationeel beheer, securitymonitoring en securitygovernance aantoonbaar is geborgd. Zie ook de antwoorden op vraag 10, 63 en 116.
136	Volgens de leidraad en de eerste bullets van bijlage B zijn lopende opdrachten toegestaan, gerekend vanaf de indiening van het verzoek tot deelneming. Bijlage B bevat daarnaast de bepaling dat alleen volledig afgeronde opdrachten worden geaccepteerd, gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn. Kunt u bevestigen dat de tekst van de selectieleidraad leidend is? Dat zou betekenen dat lopende opdrachten zijn toegestaan en dat de peildatum 2 november 2026 is.	Zie antwoord op vraag 12.

RFnr	Vraag	Antwoord
137	Kunt u de volgende drie punten bevestigen? - Bij inschrijving als combinatie mag de referentie voor S1.1 van de ene combinant komen en die voor S1.2 van een andere combinant. - Referenties van een derde op wie een beroep wordt gedaan, gelden als eigen referenties. - Een referentie waarin de betreffende partij als onderaannemer optrad, voldoet. Volgens de leidraad moet de gegadigde "de organisatie en leiding" van de referentieopdracht hebben verzorgd, terwijl bijlage B de rol "onderaannemer" toelaat. Aan welke voorwaarden moet zo'n referentie dan voldoen?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat bij inschrijving als combinatie de referentie voor S1.1 door de ene combinant en de referentie voor S1.2 door een andere combinant mag worden ingebracht, mits de combinatie als geheel aan de eisen voldoet en de betreffende combinant de relevante kennis, ervaring en capaciteit daadwerkelijk inzet bij de uitvoering van de opdracht. Referenties van een derde kunnen alleen worden gebruikt wanneer op die derde rechtsgeldig een beroep wordt gedaan en de benodigde middelen, kennis en ervaring daadwerkelijk beschikbaar zijn voor de opdracht. Een referentie waarin de betreffende partij als onderaannemer optrad, kan alleen voldoen wanneer deze partij aantoonbaar verantwoordelijk was voor de organisatie, leiding en uitvoering van het relevante deel van de dienstverlening. Een louter ondersteunende rol, coördinerende rol of regierol zonder eigen inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de gevraagde dienstverlening is onvoldoende. De referentie moet daarnaast voldoen aan alle overige eisen van S1.1 respectievelijk S1.2.
138	S1.1 vraagt om ervaring waarbij de gegadigde verantwoordelijk was voor "de regie, organisatie, aansturing en uitvoering". Kunt u bevestigen dat een referentie ook voldoet als de gegadigde de regie en integrale eindverantwoordelijkheid had, terwijl onderdelen (bijvoorbeeld de levering van werkplekdiensten) door onderaannemers werden uitgevoerd? U geeft zelf in 1.1 aan dat inschrijven met onderaannemers mogelijk moet zijn.	Zie antwoord op vraag 116.