

2e Nota van Inlichtingen - MWCS



Mededeling kwaliteitsborging servicemanagement

De Aanbestedende Dienst verduidelijkt het uitgangspunt voor de geschiktheidseis inzake kwaliteitsborging van servicemanagement.

De Aanbestedende Dienst beoogt met deze geschiktheidseis vast te stellen dat de gegadigde beschikt over een aantoonbaar en beheerst servicemanagementsysteem van een vergelijkbaar volwassenheidsniveau als ISO/IEC 20000-1. Een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat voldoet hieraan. Beschikt een gegadigde niet over dit certificaat, dan kan hij gelijkwaardige bewijsmiddelen overleggen. De Aanbestedende Dienst beoordeelt deze bewijsmiddelen in onderlinge samenhang op inhoudelijke dekking, actualiteit, objectiviteit en verifieerbaarheid.

Van gelijkwaardige bewijsmiddelen kan bijvoorbeeld sprake zijn indien de gegadigde aantoont te beschikken over: (i) een geldig ISO 9001-certificaat met dienstverlening en beheer van ICT-omgevingen binnen de scope; (ii) aantoonbaar ingerichte en toegepaste processen voor ten minste incident-, problem-, change-, configuratie- en service level management; en (iii) interne en/of externe audits waaruit blijkt dat deze processen worden toegepast en periodiek worden beoordeeld. Ook andere concrete bewijsstukken, waaronder managementreviews, verbeterregistraties en assurance-rapportages (ISAE 3402 SOC Type II-rapport), kunnen in de beoordeling worden betrokken.

Geen afzonderlijk bewijsstuk of genoemde combinatie wordt, anders dan een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat, op voorhand automatisch gelijkwaardig verklaard of uitgesloten. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de gelijkwaardigheid per gegadigde op basis van het totaal aan overgelegde bewijsstukken te beoordelen.

Uitleg proportionaliteit

De Aanbestedende Dienst vindt deze kwaliteitsborging proportioneel in relatie tot de aard, omvang en risico's van de gevraagde dienstverlening.

De opdracht voorziet in samenhangende dienstverlening voor managed workplace, cloud en security. Daarbij zijn continuïteit, incidentafhandeling, changemanagement, servicerapportage, configuratiebeheer, service levels, leveranciersregie en continue verbetering direct bepalend voor de kwaliteit en beheersbaarheid van de dienstverlening.

Daarnaast verwerkt en beheert de toekomstige opdrachtnemer diensten en omgevingen die raken aan privacygevoelige informatie, gebruikersaccounts, werkplekken, cloudomgevingen, securitymonitoring en toegang tot systemen. Vanwege deze privacygevoeligheid en het belang van continuïteit van de dienstverlening streeft de Aanbestedende Dienst naar een hoog kwaliteitsniveau en een aantoonbaar volwassen servicemanagementsysteem.

Het is daarom redelijk dat de Aanbestedende Dienst niet volstaat met alleen algemene kwaliteitsborging of informatiebeveiliging, maar ook wil kunnen vaststellen dat het servicemanagement professioneel is ingericht, aantoonbaar werkt in de praktijk, periodiek wordt getoetst en continu wordt verbeterd.

Tegelijk blijft de eis proportioneel omdat de Aanbestedende Dienst geen uitsluitend ISO/IEC 20000-1-certificaat verlangt. Gelijkwaardige bewijsmiddelen blijven mogelijk. De Aanbestedingswet biedt ruimte voor andere bewijzen van gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen, mits de ondernemer aantoont dat deze maatregelen aan de kwaliteitsnormen voldoen.

Ook sluit dit aan op het proportionaliteitsbeginsel: de gestelde eis moet in redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht. Bij een integrale ICT-beheeropdracht met continuïteits-, security- en privacybelang is aantoonbare kwaliteitsborging van servicemanagement rechtstreeks verbonden met de aard en het risico van de opdracht. De eis ziet op het aantoonbare volwassenheidsniveau van het servicemanagementsysteem en niet op het bezit van één specifiek certificaat. Doordat gelijkwaardige bewijsmiddelen in onderlinge samenhang worden aanvaard, blijft de bewijslast in redelijke verhouding tot de aard, omvang en risico's van de opdracht.

Gegadigden krijgen tot woensdag 21 oktober 17:00 uur de gelegenheid om aanvullende vragen te stellen die uitsluitend betrekking hebben op deze mededeling.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
----------	-----------	-------	----------

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
131	Selectieleidraad V1.1, (Nvl vraag 6)1.1 p. 25	Volgens het antwoord op vraag 6 wordt de vermelding van 'Certificaten kwaliteitsborging' in de tabel met bij het verzoek tot deelneming in te dienen documenten gecorrigeerd. In de selectieleidraad V1.1 staat deze vermelding nog in de tabel van paragraaf 2.6. Kan VfPf bevestigen dat het antwoord op vraag 6 leidend is en dat de certificaten niet bij het verzoek tot deelneming hoeven te worden gevoegd?	Ja. Het antwoord op vraag 6 is leidend. De certificaten kwaliteitsborging of gelijkwaardige bewijsmiddelen hoeven niet bij het verzoek tot deelneming te worden ingediend. Deze worden uitsluitend op verzoek door de voorlopig geselecteerde gegadigden overgelegd binnen tien (10) werkdagen na het voornemen tot selectie. De vermelding in paragraaf 2.6 van de selectieleidraad V1.1 berust op een omissie en wordt overeenkomstig gecorrigeerd.
132	Selectieleidraad V1.1; Inleiding; 1.28 Beschrijving het Participatiefonds1.1 p. 5, 21	De aankondiging en het UEA noemen Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs als aanbestedende dienst, terwijl de selectieleidraad de afkorting VfPf (Vervangingsfonds/Participatiefonds) hanteert. Kan VfPf bevestigen dat Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs de enige contractpartij wordt, en dat de dienstverlening wordt afgenomen voor de gezamenlijke organisatie inclusief het Vervangingsfonds?	Ja. Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs is de aanbestedende dienst en wordt de contractpartij. De dienstverlening wordt afgenomen ten behoeve van de gezamenlijke uitvoeringsorganisatie van het Participatiefonds en het Vervangingsfonds, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Het gebruik van de afkorting VfPf in de selectieleidraad brengt hierin geen wijziging.
133	Selectieleidraad V1.1; 3.5 Beroep op een ander; hoofdstuk 4; Nvl vraag 35, 76 en 1371.1 p. 34-36, 38-47	Mag een gegadigde in de beantwoording van de selectiecriteria S2.1 tot en met S2.4 een praktijkvoorbeeld of methodiek beschrijven van een andere onderneming binnen hetzelfde concern, zonder dat sprake is van een beroep op een derde in de zin van paragraaf 3.5, wanneer de gegadigde zelf de opdracht uitvoert en de betreffende methodiek binnen het concern beschikbaar is? Zo nee, wordt een dergelijke beschrijving dan buiten beschouwing gelaten of leidt deze tot een lagere score?	Een gegadigde mag in de beantwoording gebruikmaken van binnen het concern ontwikkelde methodieken en kennis, mits hij duidelijk maakt dat hij daar zelf daadwerkelijk over kan beschikken en deze zelf bij de uitvoering van de opdracht zal toepassen. Wanneer voor het voldoen aan een selectie criterium wordt gesteund op de ervaring, capaciteit of een praktijkvoorbeeld van een andere concernentiteit, is sprake van een beroep op een derde en zijn de bepalingen van paragraaf 3.5 van toepassing. Een beschrijving die niet aantoonbaar aan de gegadigde of een rechtsgeldig ingeschakelde derde kan worden toegerekend, wordt niet als eigen ervaring van de gegadigde meegewogen. De beoordeling vindt plaats volgens de gepubliceerde beoordelingsaspecten.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
134	Selectieleidraad – 2.1 Gunningscriteria en Nvl 1 vraag 70 – certificeringen in de inschrijvingsfase	In het antwoord op vraag 70 van Nvl 1 verwijst u naar paragraaf 2.6. Kunt u bevestigen dat u in de inschrijvingsfase geen andere certificeringen of assurance-rapportages vraagt dan de certificeringen die in de selectieleidraad staan?	Ja. In de inschrijvingsfase worden geen andere certificeringen of assurance-rapportages verlangd dan uit de aanbestedingsstukken en de daarop gegeven antwoorden voortvloeit. De in de selectieleidraad opgenomen geschiktheidseisen en de toegestane gelijkwaardige bewijsmiddelen blijven leidend. Eventuele nadere uitwerking in de inschrijvingsfase zal geen nieuwe geschiktheidseis introduceren.
135	Selectieleidraad – 4.2 Selectiecriteria S2.1 tot en met S2.3 en Nvl 1 vraag 13 – praktijkvoorbeeld binnen een lopende overeenkomst	Volgens het antwoord op vraag 13 van Nvl 1 mag voor S2.1 tot en met S2.3 geen lopende opdracht als praktijkvoorbeeld dienen. Mag voor S2.1 tot en met S2.3 een afgerond project of een afgeronde transitie binnen een nog lopende overeenkomst als praktijkvoorbeeld worden gebruikt?	Dit kan niet generiek voor S2.1 tot en met S2.3 worden bevestigd. Voor S2.2 mag een afgeronde transitie binnen een nog lopende overeenkomst als praktijkvoorbeeld worden gebruikt, mits de transitie zelf aantoonbaar is afgerond. Uit het praktijkvoorbeeld moet blijken hoe de transitie is voorbereid, uitgevoerd, beheerst en afgerond, met inbegrip van acceptatie, overdracht naar beheer en stabilisatie, en welke verifieerbare resultaten en lessons learned zijn gerealiseerd. Dat de reguliere beheerdienstverlening daarna binnen dezelfde overeenkomst doorloopt, staat daaraan niet in de weg. Voor S2.1 en S2.3 volstaat een afgerond implementatie- of transitieproject als zodanig niet. Daar moet het praktijkvoorbeeld aantonen dat het governance- en samenwerkingsmodel respectievelijk het lifecycle- en securitymanagement bij een vergelijkbare opdracht daadwerkelijk is ingericht, toegepast en aantoonbaar effectief is gebleken. De lopende beheerdienstverlening zelf kan, overeenkomstig het antwoord op vraag 13, niet als praktijkvoorbeeld voor S2.1 tot en met S2.3 worden opgevoerd.
136	Selectieleidraad – 4.2.3.3 Kwaliteitsborging en Nvl 1 vraag 8 – ISAE 3402 Type II	Een gegadigde met een geldig ISO 9001-certificaat met ICT-dienstverlening in scope heeft een lopend ISAE 3402 Type II-traject, met een rapportage over de tweede helft van 2026 waarin de ITSM-processen uit uw antwoord op vraag 8 van Nvl 1 zijn opgenomen. Kunt u bevestigen dat deze gegadigde aan de geschiktheidseis voor servicemanagement voldoet als hij de ISAE 3402 Type II-rapportage uiterlijk bij de sluiting van de inschrijvingstermijn op 5 april 2027 overlegt?	Nee. Op het moment waarop de bewijsmiddelen na het voornemen tot selectie worden beoordeeld, moet de gegadigde beschikken over een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat of over gelijkwaardige bewijsmiddelen die gezamenlijk aan de eis voldoen. De bewijsstukken moeten uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het voornemen tot selectie geldig en beschikbaar zijn. Een rapportage die pas bij de sluiting van de inschrijvingstermijn beschikbaar komt, is te laat indien zij op het beoordelingsmoment nog niet beschikbaar is. Zie ook bovenstaande mededeling kwaliteitsborging servicemanagement

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
137	Selectieleidraad – 4.2.3.3 Kwaliteitsborging en Nvl 1 vraag 8 – ISAE 3402 Type II-rapportage vóór ingangsdatum overeenkomst	In het antwoord op vraag 8 van Nvl 1 aanvaardt u voor servicemanagement een geldig ISO 9001-certificaat met ICT-dienstverlening in scope, gecombineerd met een geldige ISAE 3402 Type II-rapportage. Een gegadigde met zo'n ISO 9001-certificaat heeft een lopend ISAE 3402 Type II-traject dat naar verwachting eind 2026 is afgerond, met een rapportage over de tweede helft van 2026 waarin de ITSM-processen uit uw antwoord zijn opgenomen. De dienstverlening start pas medio 2027. Kunt u bevestigen dat deze gegadigde aan de geschiktheidseis voor servicemanagement voldoet als hij de ISAE 3402 Type II-rapportage uiterlijk vóór de ingangsdatum van de overeenkomst overlegt?	Nee, uw vraag is nagenoeg gelijk aan uw eerder gestelde vraag 136. Zie beantwoording op vraag 136.
138	Onderscheidende kenmerken van een succesvolle transitie	Welke kenmerken onderscheiden volgens VfPf een goede beantwoording van selectiecriterium S2.2 van een excellente beantwoording? Wij verzoeken VfPf daarbij aan te geven aan welke elementen, resultaten, ervaringen of aantoonbare succesfactoren zij bijzondere waarde hecht bij de beoordeling van een vergelijkbare transitieomgeving	De beoordeling vindt uitsluitend plaats aan de hand van de vraagstelling, de beoordelingsaspecten en de beoordelingsschaal zoals opgenomen in de selectieleidraad en Bijlage C. Een excellente beantwoording onderscheidt zich overeenkomstig de gepubliceerde schaal door een concrete, goed onderbouwde en aantoonbaar effectieve aanpak, relevante gerealiseerde resultaten en duidelijke toepasbaarheid in een vergelijkbare regiecontext. De Aanbestedende dienst maakt geen aanvullende elementen of afzonderlijke wegingen bekend, omdat die als nieuwe beoordelingscriteria zouden kunnen worden opgevat.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
139	Kritische succesfactoren beheerste transitie	Bij selectiecriteria S2.2 wordt nadruk gelegd op continuïteit, samenwerking, communicatie en beheersing van risico's tijdens de transitie. Kan VfPf aangeven welke factoren zij als meest bepalend beschouwt voor een succesvolle transitie bij een organisatie met een hybride leverancierslandschap en een regiemodel zoals beschreven in de selectieleidraad? Betreft VfPf hierbij ook aspecten zoals eindgebruikerservaring, communicatie, adoptie en gebruikersacceptatie?	Continuïteit, samenwerking, communicatie en risicobeheersing worden beoordeeld in hun onderlinge samenhang en overeenkomstig de gepubliceerde beoordelingsaspecten. Aspecten zoals eindgebruikerservaring, communicatie, adoptie en gebruikersacceptatie kunnen relevant zijn voor zover de gegadigde concreet onderbouwt hoe deze bijdragen aan een beheerste transitie en aan de gevraagde resultaten. De Aanbestedende dienst kent vooraf geen afzonderlijke rangorde of aanvullende weging toe aan deze factoren. De Aanbestedende dienst maakt geen aanvullende elementen of afzonderlijke wegingen bekend, omdat die als nieuwe beoordelingscriteria zouden kunnen worden opgevat.
140	Succesvolle invulling lifecycle- en securitymanagement	Kan VfPf nader toelichten welke aantoonbare resultaten en bestuurlijke inzichten zij het meest waardevol acht bij de beoordeling van selectiecriteria S2.3? Wij verzoeken VfPf daarbij aan te geven welke typen resultaten volgens haar het beste aantonen dat sprake is van een volwassen, proactieve en risicogestuurde aanpak van lifecycle- en securitymanagement binnen een vergelijkbare beheeromgeving.	Aanbestende Dienst verwijst naar de beoordelingsaspecten van selectiecriteria S2.3. De beoordeling richt zich niet op één specifiek type KPI, rapportage of resultaat, maar op de mate waarin gegadigde aannemelijk maakt dat sprake is van een volwassen, proactieve en aantoonbaar effectieve aanpak van lifecycle- en securitymanagement. Aanbestedende Dienst waardeert daarbij met name voorbeelden waaruit blijkt dat lifecycle- en securitymanagement structureel bijdragen aan risicobeheersing, continuïteit en bestuurlijke besluitvorming. Denk bijvoorbeeld aan aantoonbare verbeteringen in patch- of vulnerabilitymanagement, het tijdig beheersen van risico's, rapportages die leiden tot concrete maatregelen. De Aanbestedende dienst maakt geen aanvullende elementen of afzonderlijke wegingen bekend, omdat die als nieuwe beoordelingscriteria zouden kunnen worden opgevat.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
141	Strategische advies- en regierol	VfPf geeft aan dat de toekomstige dienstverlener een proactieve samenwerkingspartner moet zijn die meedenkt over roadmapinitiatieven, innovaties, tenantontwikkeling en toekomstige keuzes. Kan VfPf verduidelijken welke rol zij hierbij verwacht van de opdrachtnemer ten aanzien van cloudstrategie, tenantontwikkeling, securityroadmaps en toekomstige sourcingbeslissingen, en hoe deze rol zich verhoudt tot de eigen regierol van VfPf?	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze binnen de overeengekomen dienstverlening proactief adviseert over onder meer cloudstrategie, tenantontwikkeling, securityroadmaps, architectuurafhankelijkheden en relevante sourcingkeuzes. De opdrachtnemer levert hiervoor expertise, scenario's, risicoanalyses en sturingsinformatie. De strategische besluitvorming, contractuele leveranciersregie en uiteindelijke keuzes blijven bij de Aanbestedende Dienst.
142	Prioritering verbeterdoelstellingen	VfPf noemt in de selectieleidraad onder meer voorspelbaarheid, proactieve dienstverlening, governance, transparante rapportage, ketenregie, lifecyclemanagement, continuïteit en security als belangrijke aandachtspunten voor de toekomstige dienstverlening. Kan VfPf aangeven welke van deze thema's voor de komende contractperiode de hoogste prioriteit hebben en op welke onderdelen zij de grootste verbetering ten opzichte van de huidige situatie wil realiseren?	De Aanbestedende Dienst maakt geen rangorde aan tussen de genoemde thema's. De genoemde onderwerpen vormen gezamenlijk de beoogde toekomstige dienstverlening en worden daarom in samenhang beschouwd. De Aanbestedende Dienst hecht daarbij nadrukkelijk waarde aan proactieve dienstverlening op strategische thema's zoals security, digitale autonomie, digitale soevereiniteit en beheersing van leveranciersafhankelijkheden. Daarnaast zijn governance, transparante rapportage, lifecyclemanagement, ketenregie, continuïteit en ondersteuning van de regierol van de Aanbestedende Dienst belangrijke aandachtspunten binnen de toekomstige dienstverlening. De Aanbestedende Dienst zoekt een dienstverlener die deze thema's niet uitsluitend operationeel beheert, maar hierover ook actief adviseert, risico's en ontwikkelingen tijdig signaleert en bijdraagt aan bestuurlijke sturing, doorontwikkeling en toekomstbestendige dienstverlening.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
143	Nota van Inlichtingen 1 - Vraag 8 (ISO/IEC 20000-1)	In uw antwoord op vraag 8 geeft u aan dat een combinatie van ISO 9001 en ISAE 3402 Type II door u als gelijkwaardig bewijs voor ISO/IEC 20000-1 wordt geaccepteerd. Wij begrijpen dit als een voorbeeld van een door u acceptabel geachte gelijkwaardige maatregel. Kunt u bevestigen dat andere combinaties van aantoonbare kwaliteits- en servicemanagementmaatregelen eveneens als gelijkwaardig bewijs kunnen worden geaccepteerd, mits daarmee aantoonbaar wordt voldaan aan de in de selectieleidraad beschreven vereisten ten aanzien van inrichting, beheersing, toetsing en continue verbetering van het servicemanagementsysteem?	Zie de bovenstaande mededeling 'Kwaliteitsborging servicemanagement'.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
144	Referentie Nvl 1: Vraag 4 en 33	In uw beantwoording van vragen 4 en 33 van de eerste Nota van Inlichtingen bevestigt u dat per kwalitatief selectiecriterium maximaal twee pagina's beschikbaar zijn, waarbij een minimale lettergrootte van 11 pt, marges van 2,5 cm en een regelafstand van 1,15 worden voorgeschreven. Wij constateren dat de beschikbare ruimte, mede gezien de omvang en inhoudelijke complexiteit van de vier selectiecriteria (S2.1 t/m S2.4), beperkt is om alle gevraagde beoordelingsaspecten voldoende concreet, toetsbaar en onderbouwd te beantwoorden. Dit geldt in het bijzonder voor het toelichten van praktijkvoorbeelden, gehanteerde methodieken, gerealiseerde resultaten en de onderlinge samenhang tussen de verschillende onderdelen. Is de aanbestedende dienst bereid de maximale omvang van de beantwoording te verruimen van twee naar drie pagina's per selectiecriterium, met behoud van de reeds vastgestelde opmaakvereisten?	Akkoord. De maximale omvang van de beantwoording wordt verruimd van twee naar maximaal 2 pagina's A4 tekstueel/verwoordingen, plus (optioneel) maximaal 1 pagina A4 voor enkel afbeeldingen, tabellen, figuren etcetera. per kwalitatief selectiecriterium (S2.1 tot en met S2.4). De eerder vastgestelde opmaakvereisten blijven ongewijzigd: een minimale lettergrootte van 11 pt, marges van minimaal 2,5 cm aan alle zijden en een regelafstand van 1,15. De voorgedrukte onderdelen van Bijlage C tellen, overeenkomstig het antwoord op vraag 4, niet mee voor het maximale aantal pagina's.
145	Referentie Nvl 1: Vraag 67	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij de kwalitatieve beoordeling aantoonbare meerwaarde, gerealiseerde resultaten, innovatieve werkwijzen en onderscheidende dienstverlening positief worden meegewogen, voor zover deze rechtstreeks bijdragen aan de gevraagde beoordelingsaspecten? Kan daarnaast worden toegelicht hoe de beoordelingscommissie deze meerwaarde objectief onderscheidt van een beantwoording die uitsluitend volledig en concreet aan de gevraagde aspecten voldoet?	Ja. Aantoonbare meerwaarde, gerealiseerde resultaten, innovatieve werkwijzen en onderscheidende dienstverlening kunnen positief worden meegewogen voor zover zij rechtstreeks relevant zijn voor de vraagstelling en de gepubliceerde beoordelingsaspecten. De beoordelingscommissie beoordeelt integraal in welke mate de beantwoording concreet, verifieerbaar, effectief en toepasbaar is in een vergelijkbare regiecontext. Een hogere score volgt niet uit het enkele gebruik van kwalificaties als 'innovatief' of 'onderscheidend', maar uit de onderbouwing en aantoonbare bijdrage aan de gevraagde doelstellingen. Zie ook het antwoord op vraag 67.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
146	Referentie Nvl 1: Vragen 8, 36 en 131	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een combinatie van een geldig ISO 9001-certificaat met ICT-dienstverlening binnen de scope en een geldig SOC 2 Type II-assurancerapport gelijkwaardig aan ISO/IEC 20000-1 wordt beoordeeld wanneer de rapportage aantoonbaar de vereiste IT-servicemanagementprocessen afdekt, waaronder incident-, change-, problem-, configuratie- en service level management? Kan daarbij worden bevestigd dat de inhoudelijke dekking, onafhankelijkheid en actualiteit van de assurance doorslaggevend zijn, ongeacht of de toetsing onder ISAE 3402 of een SOC 2/ISAE 3000-raamwerk is uitgevoerd?	Zie de bovenstaande mededeling 'Kwaliteitsborging servicemanagement'.
147	Referentie Nvl 1: Vraag 67 (beoordelingsschaal)	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke objectieve methodiek wordt toegepast wanneer meerdere gegadigden op de laatste beschikbare selectiepositie een gelijke totaalscore behalen? Kan daarbij worden aangegeven welke vooraf vastgestelde voorrangscriteria worden toegepast en in welke volgorde, zodat voor alle gegadigden vooraf duidelijk is hoe een eventuele gelijke eindscore wordt behandeld?	Zie paragraaf 4.1 van de selectieleidraad. Bij een gelijke totaalscore op de laatste beschikbare selectiepositie wordt achtereenvolgens gekeken naar de hoogste score op S2.1, vervolgens S2.2, S2.3 en S2.4. Indien ook daarna geen onderscheid ontstaat, wordt de rangorde door middel van een loting vastgesteld. Een eventuele loting vindt op transparante wijze plaats, waarbij de betrokken gegadigden worden geïnformeerd over de procedure en de uitkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
148	Referentie: Nvl 1: vragen 42, 67 en 116	In antwoord op vraag 116 bevestigt u dat integrale verantwoordelijkheid niet vereist dat alle betrokken leveranciers contractueel onder de gegadigde vallen. Tegelijk blijkt uit antwoord 42 dat de contractuele leveranciersregie bij het Participatiefonds blijft. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of binnen S2.1 de hoogste score kan worden behaald door een gegadigde die aantoonbaar verantwoordelijkheid neemt voor de operationele keten samenwerking, coördinatie, escalatie, risico analyse, rapportage en continue verbetering, terwijl het contractuele mandaat bij de opdrachtgever blijft? Kan worden bevestigd dat niet de omvang van het contractuele mandaat, maar de aantoonbare effectiviteit van de ingerichte ketensamenwerking en de behaalde resultaten bepalend zijn voor de beoordeling?	Ja. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 116 is niet vereist dat alle betrokken leveranciers contractueel onder de gegadigde vallen. Binnen S2.1 kan een hoge of de hoogste score worden behaald wanneer de gegadigde concreet en verifieerbaar aantoont hoe hij in een regiecontext effectieve operationele ketensamenwerking, coördinatie, escalatie, risicoanalyse, rapportage en continue verbetering heeft georganiseerd en welke resultaten daarmee zijn bereikt. De beoordeling vindt integraal plaats aan de hand van alle gepubliceerde beoordelingsaspecten; aan deze bevestiging kan daarom geen voorafgaande scoregarantie worden ontleend.
149	Referentie: Nvl 1: vraag 67	In antwoord op vraag 67 licht u het onderscheid toe tussen de beoordelingsscores 6, 8 en 10. Daarbij introduceert u voor de hoogste score onder meer de begrippen bestuurlijke bruikbaarheid en toepasbaarheid in een vergelijkbare regiecontext. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een inschrijver de hoogste score kan behalen wanneer het antwoord, naast de gevraagde inhoudelijke aspecten, concrete gerealiseerde resultaten, aantoonbare verbeteringen, objectieve prestatie-indicatoren en relevante sturingsinformatie bevat? En kunt u verduidelijken of de hoogste score uitsluitend afhankelijk is van de kwaliteit en onderbouwing van de beschreven aanpak en praktijkervaring, zonder dat aanvullende, niet vooraf bekendgemaakte eisen of voorkeuren worden toegepast?	De Aanbestedende Dienst heeft de begrippen 'bestuurlijk bruikbaar' en 'toepasbaar in een vergelijkbare regiecontext' niet geïntroduceerd in het antwoord op vraag 67; deze maakten reeds deel uit van de vastgestelde beoordelingslijn. Concrete resultaten, aantoonbare verbeteringen, objectieve prestatie-indicatoren en relevante sturingsinformatie kunnen bijdragen aan de hoogste score wanneer zij de aanpak en praktijkervaring overtuigend onderbouwen. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de gepubliceerde vraagstelling, beoordelingsaspecten en beoordelingsschaal. Er worden geen aanvullende, niet vooraf bekendgemaakte eisen of voorkeuren toegepast.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
150	Referentie: Nvl 1: vragen 88 en 120	In antwoord op vraag 120 geeft u aan dat de vergelijkbaarheid van praktijkvoorbeelden binnen S2.4 mede wordt bepaald door de publieke of gereguleerde context, waarbij onder meer informatiegevoeligheid, continuïteitsbelang, governance en leveranciersafhankelijkheden relevant zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een praktijkvoorbeeld bij een private organisatie met aantoonbaar vergelijkbare eisen aan continuïteit, informatiebeveiliging, compliance, governance en leveranciersregie in aanmerking kan komen voor de hoogste beoordelingsscore? Wij verzoeken u te bevestigen dat een praktijkvoorbeeld niet lager wordt beoordeeld uitsluitend vanwege de private rechtsvorm van de referentieorganisatie, wanneer de inhoudelijke complexiteit, risico's en verantwoordelijkheden aantoonbaar vergelijkbaar zijn.	Het is aan de gegadigde om een praktijkvoorbeeld te kiezen van een organisatie uit een publieke of gereguleerde context. Dit kan ook een private organisatie zijn, mits de gegadigde aantoont dat deze organisatie opereert in een gereguleerde context. Het is eveneens aan de gegadigde om concreet en verifieerbaar te onderbouwen dat het praktijkvoorbeeld, gelet op onder meer de context, complexiteit, risico's en verantwoordelijkheden, gelijkwaardig en relevant is voor selectiecriteria S2.4. De beoordeling vindt integraal plaats aan de hand van de gepubliceerde vraagstelling, beoordelingsaspecten en beoordelingsschaal. De rechtsvorm van de referentieorganisatie is daarbij niet op zichzelf bepalend en aan dit antwoord kan geen voorafgaande garantie op de hoogste score worden ontleend.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
151	Referentie: Nvl 1: vragen 116, 137 en 138	In antwoord op vraag 137 bevestigt u dat bij een inschrijvende combinatie de referenties voor S1.1 en S1.2 door verschillende combinanten mogen worden ingebracht, mits de betreffende kennis, ervaring en capaciteit daadwerkelijk worden ingezet. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij de beoordeling van S2.1 tot en met S2.4 eveneens de gezamenlijke deskundigheid, methodieken en praktijkervaring van de combinanten in samenhang mogen worden gepresenteerd? Kan daarbij gebruik worden gemaakt van een geïntegreerde beschrijving waarin de ene combinant verantwoordelijk is voor de operationele ICT-dienstverlening en de andere voor strategische regie, governance en leveranciersmanagement, mits rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn vastgelegd?	Nee. Het antwoord op vraag 137 ziet uitsluitend op het gezamenlijk voldoen aan de referentie-eisen voor S1.1 en S1.2 en kan niet zonder meer worden doorgetrokken naar S2.1 tot en met S2.4. Bij deze kwalitatieve selectiecriteria moet de inschrijvende combinatie per criterium aantonen dat zij beschikt over de gevraagde integrale deskundigheid, methodiek en aantoonbare praktijkervaring. Een beschrijving waarin de relevante ervaring of verantwoordelijkheid uitsluitend bij afzonderlijke combinanten ligt, zonder dat de combinatie de samenhang en gezamenlijke toepassing in een vergelijkbare opdracht aantoont, volstaat niet. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de gepubliceerde vraagstelling en beoordelingsaspecten van ieder selectie criterium.
152	Referentie: Nvl 1: vragen 42, 61, 94 en 116	Uit uw antwoord op vraag 42 blijkt dat de strategische en contractuele regie op leveranciers bij het Participatiefonds blijft, terwijl de toekomstige opdrachtnemer een proactieve rol vervult in de operationele samenwerking. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten in hoeverre zij van de opdrachtnemer tevens verwacht dat deze vanuit zijn expertise gevraagd en ongevraagd adviseert over leveranciersprestaties, ketenrisico's, architectuurafhankelijkheden, contractoptimalisatie en de verdere ontwikkeling van de regieorganisatie? Kan worden bevestigd dat dergelijke strategische advisering en verbeter initiatieven als relevante meerwaarde worden beschouwd binnen de kwalitatieve selectiecriteria, voor zover deze bijdragen aan de beschreven doelstellingen?	Het is aan de gegadigde om binnen de kwalitatieve selectiecriteria invulling te geven aan de wijze waarop hij zijn deskundigheid, aanpak en relevante meerwaarde aantoont. Daarbij kan de gegadigde, voor zover relevant voor de vraagstelling, ingaan op onder meer leveranciersprestaties, ketenrisico's, architectuurafhankelijkheden en verbeterinitiatieven. De beoordeling vindt uitsluitend plaats aan de hand van de reeds gepubliceerde vraagstelling, beoordelingsaspecten en beoordelingschaal van het betreffende selectie criterium. Met dit antwoord worden geen nieuwe beoordelingsaspecten, eisen of afzonderlijke wegingsfactoren toegevoegd. De strategische besluitvorming, contractuele leveranciersregie en uiteindelijke keuzes blijven bij de Aanbestedende Dienst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
153	Referentie-eis 120 werkplekken (Nvl 1, vraag 100)	Kunt u bevestigen dat de verlaagde minimale omvang van 120 gebruikers/werkplekken geldt voor zowel kerncompetentie S1.1 als S1.2, en dat dit is verwerkt in Bijlage B versie 1.1?	Ja. De aangepaste minimale omvang van 120 gebruikers/werkplekken geldt voor de referentie-eisen bij zowel kerncompetentie S1.1 als S1.2. In Bijlage B versie 1.1 is dit ook gecorrigeerd.
154	Moment van beoordeling (Nvl 1, vragen 6 en 8)	In antwoord op vraag 8 geeft u aan dat de gegadigde ‘op het moment van beoordeling’ over het certificaat of het gelijkwaardige bewijs moet beschikken. Kunt u bevestigen dat dit het moment is waarop de bewijsmiddelen worden overgelegd, dus uiterlijk tien werkdagen na het voornemen tot selectie? Kan een aanvullende assuranceverklaring van de externe auditor over de ITSM-processen, afgegeven vóór dat moment, deel uitmaken van het gelijkwaardige bewijs?	Ja. De bewijsmiddelen moeten uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het voornemen tot selectie geldig en beschikbaar zijn. Een vóór dat moment afgegeven assuranceverklaring van een onafhankelijke externe auditor kan onderdeel zijn van het gelijkwaardige bewijs. De verklaring wordt samen met de overige concrete, actuele en verifieerbare bewijsstukken beoordeeld overeenkomstig de mededeling kwaliteitsborging servicemanagement.
155	Gelijkwaardig bewijs servicemanagement (Nvl 1, vragen 8, 36 en 131)	Kunt u bevestigen dat het volgende als gelijkwaardig aan ISO/IEC 20000-1 wordt aanvaard: een geldig ISO 9001:2015-certificaat met ICT- en managed IT-dienstverlening in scope, gecombineerd met een SOC 2 Type II-rapportage (ISAE 3000) waarin incident-, change-, problem- en service level management aantoonbaar zijn getoetst, en een geldig ISO/IEC 27001:2022-certificaat waarbinnen configuratiebeheer (Annex A 8.9) in de gecertificeerde scope en Verklaring van Toepasselijkheid is opgenomen? Of verlangt u dat configuratiemanagement in de assurance-rapportage zelf is opgenomen?	Zie de bovenstaande mededeling ‘Kwaliteitsborging servicemanagement’.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
156	Peildatum referenties (Nvl 1, vraag 12)	U bevestigt dat lopende opdrachten als referentie zijn toegestaan. Kunt u bevestigen dat de termijn van drie kalenderjaren wordt gerekend vanaf de dag van indiening van het verzoek tot deelneming (2 november 2026), en niet vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn?	Ja. De termijn van drie kalenderjaren wordt teruggerekend vanaf de uiterste datum voor indiening van het verzoek tot deelneming, zijnde 2 november 2026. De sluiting van de inschrijvingstermijn op 5 april 2027 is hiervoor niet de peildatum. Voor een nog lopende referentieopdracht mogen uitsluitend de werkzaamheden en resultaten worden opgevoerd die uiterlijk op 2 november 2026 daadwerkelijk zijn uitgevoerd en gerealiseerd. Hiermee wordt tevens de in het antwoord op vraag 12 nog niet expliciet beantwoorde peildatum verduidelijkt.
157	Praktijkvoorbeelden S2.1 t/m S2.3 (Nvl 1, vraag 13)	Praktijkvoorbeelden S2.1 t/m S2.3 (Nvl 1, vraag 13) In antwoord op vraag 13 geeft u aan dat een lopende opdracht als praktijkvoorbeeld uitsluitend is toegestaan bij S2.4. Kunt u bevestigen dat voor S2.1 t/m S2.3 een afgerond implementatie- of transitieproject wel als praktijkvoorbeeld mag worden gebruikt, ook wanneer de reguliere beheerdienstverlening bij dezelfde opdrachtgever na oplevering van het project doorloopt? Kunt u daarnaast aangeven welke terugkijktermijn geldt voor de praktijkvoorbeelden bij S2.1 t/m S2.3?	Zie het antwoord op vraag 135. Aanvullend geldt voor de praktijkvoorbeelden bij S2.1 tot en met S2.3 geen afzonderlijke terugkijktermijn. De actualiteit, relevantie en aantoonbaarheid van het praktijkvoorbeeld worden beoordeeld aan de hand van de gepubliceerde vraagstelling en beoordelingsaspecten van het betreffende selectie criterium.
158	Vertrouwelijkheid van praktijkvoorbeelden	Mogen de praktijkvoorbeelden bij S2.1 tot en met S2.4 worden beschreven met een geanonimiseerde opdrachtgever, aangeduid met sector, omvang en periode, als de naam onder een geheimhoudingsafpraak met die opdrachtgever valt? Voorwaarde is dat VfPf de gegevens op verzoek kan verifiëren. Geldt dit ook als de opdrachtgever niet als referentie bij S1.1 of S1.2 wordt opgevoerd?	Ja. Praktijkvoorbeelden bij S2.1 tot en met S2.4 mogen met een geanonimiseerde opdrachtgever worden beschreven wanneer een geheimhoudingsverplichting bekendmaking van de naam verhindert. De gegadigde moet wel voldoende concrete informatie verstrekken over onder meer sector, omvang, periode, context, eigen rol, aanpak en resultaten om het voorbeeld te kunnen beoordelen. De identiteit en onderliggende gegevens moeten op verzoek vertrouwelijk door Aanbestende Dienst kunnen worden geverifieerd. Dit geldt ook wanneer de betreffende opdrachtgever niet als referentie voor S1.1 of S1.2 wordt opgevoerd.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
159	Normenkaders en wetgeving	In §1.4.4 en bij S2.3 vraagt u hoe ontwikkelingen in wet- en regelgeving en normenkaders worden vertaald naar de dienstverlening. Kunt u aangeven welke normenkaders voor VfPf van toepassing zijn, zoals de BIO2, de AVG en de Archiefwet? Kunt u daarnaast aangeven of VfPf onder de Cyberbeveiligingswet (NIS2) valt als essentiële of belangrijke entiteit, of zich daar vrijwillig aan conformeert?	VfPf hanteert voor de inrichting van informatiebeveiliging en privacybescherming meerdere relevante wet- en normenkaders. Tot de belangrijkste behoren de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Archiefwet en de daarvan afgeleide eisen voor informatiebeheer en archivering. Voor informatiebeveiliging sluit VfPf aan bij gangbare beveiligingsnormen en best practices, waarbij de ISO 27001-norm als leidend kader wordt toegepast voor het Information Security Management System (ISMS). Hoewel VfPf niet wettelijk verplicht is om aan de Cyberbeveiligingswet te voldoen, volgt de organisatie de ontwikkelingen rondom deze wet actief en wordt er gekeken naar de te nemen vervolgstappen om te voldoen aan de wet.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
160	UEA onderaannemers, §3.3 ad c van de selectieleidraad	In §3.3 ad c van de selectieleidraad en in antwoord op vragen 28 en 101 geeft u aan dat onderaannemers bij het verzoek tot deelneming moeten worden benoemd. Onderaannemers die later worden toegevoegd, vereisen uw voorafgaande schriftelijke toestemming. Mag een gegadigde in Deel II D per onderdeel meerdere beoogde onderaannemers vermelden, waaruit in de inschrijvingsfase een definitieve keuze wordt gemaakt? Het gaat bijvoorbeeld om de SIEM/SOC-dienstverlening, de levering van werkplekhardware en mobiele telefonie. Geldt in dat geval geen afzonderlijke toestemming meer?	Ja, een gegadigde mag in Deel II D per onderdeel meerdere concreet benoemde beoogde onderaannemers vermelden, mits duidelijk wordt aangegeven voor welk onderdeel iedere partij in beeld is en het om reële kandidaten gaat. Voor iedere genoemde partij moet de in de aanbestedingsstukken gevraagde UEA-informatie worden verstrekt. De definitieve keuze moet uiterlijk bij de Inschrijvingsfase aan de Aanbestedende Dienst worden meegedeeld. Nee, de vermelding van meerdere kandidaten geldt niet als voorafgaande, onvoorwaardelijke toestemming voor iedere genoemde partij. De definitief gekozen onderaannemer blijft onderworpen aan de voorwaarden uit de aanbestedingsstukken, waaronder de toepasselijke controle op uitsluitingsgronden en de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst. Deze toestemming wordt alleen op objectieve, aanbestedingsrechtelijk relevante gronden geweigerd. Wordt een andere, niet eerder genoemde onderaannemer gekozen of later toegevoegd, dan is eveneens voorafgaande schriftelijke toestemming vereist. Indien de gegadigde zich op de draagkracht of bekwaamheid van een derde beroept om aan een geschiktheids- of selectie-eis te voldoen, moet deze derde reeds bij het verzoek tot deelneming specifiek worden benoemd en moet voor die derde een afzonderlijk UEA worden ingediend. In dat geval volstaat een lijst met alternatieve partijen niet en gelden de bepalingen over beroep op derden en vervanging onverkort.