

	Nota van Inlichtingen 2 Digitale Werkplekken SBJH+A2:D53		
Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
175	Nvl 1, vraag 85	Met betrekking tot Aanbestedingsleidraad §2.2 en Bijlage 6 Programma van Eisen, eisen 136 t/m 141 (Hosting van de digitale werkplekomgeving): in de Nota van Inlichtingen 1 (vraag 85) heeft de Aanbestedende Dienst op deze vraag geantwoord dat de Opdrachtnemer dit zelf in de inschrijving kan uitwerken en zijn adviserende rol hierin kan demonstreren. Dit antwoord geeft echter geen inzicht in de huidige technische inrichting, terwijl deze van grote invloed is op de prijsvorming. Kan de Aanbestedende Dienst alsnog concreet aangeven of binnen de huidige omgeving sprake is van Azure Virtual Desktop, Windows 365, (virtuele) servers, bedrijfsapplicaties buiten Microsoft 365 of andere vormen van centrale hosting? Welke Azure-subscriptions en -resources vallen (indien aanwezig) binnen de scope van de opdracht, en op wiens naam staan deze? Dienen eventuele Azure-verbruikskosten door de Inschrijver in het Prijzenblad (Bijlage 5) te worden opgenomen, en zo ja onder welke regel, of worden deze rechtstreeks door SBJH betaald? Kan de Aanbestedende Dienst tot slot bevestigen op welke dienst(en) de beschikbaarheidseis van 99,5% uit Programma van Eisen eis 42 betrekking heeft, gelet op het feit dat de beschikbaarheid van Microsoft 365 zelf onder de SLA van Microsoft valt?	De beschikbaarheidseis van 99,5% (eis 42) ziet op de diensten van de opdrachtnemer: beheer, monitoring, tooling en configuraties. De beschikbaarheid van Microsoft 365 zelf valt onder de SLA van Microsoft. We maken momenteel wel gebruik van Azure en dergelijke, maar we willen er juist vanaf, vanwege ongunstige criteria. Daarom heeft het geen zin om de huidige configuratie te benoemen, omdat deze niet hoeft te worden overgenomen door opdrachtnemer.
176	PvE 80 en Nvl1, vraag 97	Onder verwijzing naar PvE-eis 80 (Bijlage 6) en het antwoord op vraag 97 van de Nota van Inlichtingen 1, waarin is bevestigd dat gebreken en achterstanden die bij de nulmeting worden vastgesteld niet aan Opdrachtnemer worden toegerekend: kan SBJH aangeven of op dit moment reeds bekende achterstanden bestaan op het gebied van lifecyclemanagement (bijvoorbeeld verouderde hardware of software), informatiebeveiliging (bijvoorbeeld openstaande kwetsbaarheden of niet-geïmplementeerde maatregelen conform PvE-eis 12/58) of documentatie (bijvoorbeeld ontbrekende of verouderde tenant- of CMDB-documentatie)? Deze informatie stelt Inschrijvers in staat de omvang van de initiële werkzaamheden en bijbehorende risico's beter in te schatten.	Eis 80 gaat over het stabiel opleveren en houden van de werkplekken. dus opdrachtnemer zorgt ervoor dat de huidige laptops worden ingespoeld met de juiste en stabiele software en zorgt ervoor dat de configuratie up to date voor werking en beveiliging blijft.

177	Nvl1, vraag 120	Onder verwijzing naar vraag 120 van de Nota van Inlichtingen 1 (Aanbestedingsleidraad §2.1/SGC 1), waarin is bevestigd dat SBJH ervan uitgaat dat alle betrokken partijen medewerking verlenen bij de overdracht tot 1 september 2027: kan SBJH nader specificeren welke concrete medewerkingsverplichtingen (bijvoorbeeld overdracht van tenantconfiguratie, documentatie, beheerrechten en kennisoverdracht) contractueel zijn vastgelegd met de huidige leverancier? Is er een exitplan van de huidige leverancier beschikbaar dat (potentiële) Inschrijvers ter voorbereiding op de transitie kunnen raadplegen, vergelijkbaar met het exitplan dat op grond van PvE eis 149 (Bijlage 6) van de nieuwe Opdrachtnemer wordt verlangd?	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat er geen contractueel vastgelegde specifieke medewerkingsverplichtingen bestaan bij de huidige leverancier die verder gaan dan de gebruikelijke medewerking bij overdracht. Er is geen formeel exitplan beschikbaar dat aan Inschrijvers kan worden verstrekt.
178	Vraag nav antwoord 98 uit Nvl 1	Onder verwijzing naar het antwoord op vraag 98 van de Nota van Inlichtingen 1 (Aanbestedingsleidraad §2.1/SGC 1), waaruit blijkt dat de overstap naar de Microsoft Modern Workplace op het moment van de start van de implementatie (15 maart 2027) nog niet is afgerond, en gelet op artikel 6 van de GIBIT 2025-voorwaarden (Bijlage 9), waarin de Implementatie mede de Conversie en de Migratie omvat: kunt u bevestigen of de door Opdrachtnemer te verrichten Implementatie uitsluitend een beheertransitie betreft (overname van een reeds gemigreerde omgeving), of dat deze ook een technische migratie naar de Microsoft Modern Workplace omvat? Indien laatstgenoemde het geval is, kunt u de omvang en de verantwoordelijkheidsverdeling van deze migratie nader toelichten?	Modern workplace is nog niet geïmplementeerd en zal via de gegunde partij plaats moeten vinden. Dus dit vormt zeker een groot deel van de migratie.
179	Nvl 1 vraag 174 en 119	Aanvullend op Nvl 1 vraag 174 en 119: kan opdrachtgever een bestaand High Level Design of schematisch architectuuroverzicht van de huidige omgeving delen, met de belangrijkste platformen, systemen, integraties en technische afhankelijkheden? Indien dit bij de huidige leverancier moet worden opgevraagd, kan opdrachtgever dit dan één week voor de sluitingsdatum beschikbaar stellen?	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat er geen High Level Design (HLD) of schematisch architectuuroverzicht beschikbaar is dat kan worden gedeeld. SBJH beschikt op dit moment niet over een eigen, formeel vastgelegd HLD van de huidige Microsoft 365-omgeving.
180	Nvl 1 vraag 56	In Nvl 1 vraag 56 vraagt opdrachtgever om verduidelijking in de tweede ronde. Op pagina 5 van de leidraad wordt bij de verificatiestukken "een rechtsgeldig getekende verklaring waarin u verklaart dat u geen claims bekend zijn ..." gevraagd. Kan opdrachtgever hiervoor een model beschikbaar stellen, of volstaat een eigen verklaring van de inschrijver?	Eigenverklaring volstaat, passage is in een nieuwe versie van de eigen verklaring opgenomen en is bij het publiceren van deze Nota beschikbaar gesteld.
181	Nvl vraag 52	Is het toegestaan in de beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria de naam en huisstijl van de inschrijver te gebruiken, of vindt de beoordeling geanonimiseerd plaats?	De beoordeling vindt niet geanonimiseerd plaats. We vragen u zoveel mogelijk op de inhoud van het vraagstuk voor u in te gaan. Mocht daarbij u bedrijfsnaam of specifieke diensten of namen genoemd worden, dan is dat toegestaan

182	Nvl 1 vraag 47	Aanvullend op Nvl 1 vraag 47: §5.1.4.2 van de leidraad noemt een voorstel tot indexatie uiterlijk 2 maanden voor afloop van het contractjaar, PvE-eis 21 minimaal 3 maanden voorafgaand aan de verlenging. Welke termijn is leidend, en geldt de indexatie per kalenderjaar (vanaf 1 januari 2029) voor alle prijzen, inclusief de vaste maandvergoedingen?	De indexatie geldt per kalender jaar. De eerst mogelijke indexatie vindt plaats op 1 januari 2029. De termijn van drie maanden is daarin leidend. De leidraad wordt hierop aangepast en als nieuwe versie gepubliceerd bij uploaden van deze nota.
183	Nvl 1 vraag 124	Nvl 1 vraag 124 verwijst u voor regel S3 "Functioneel beheer / adoptiesupport" naar vraag 6, waarin de taken van het functioneel beheer van SBJH zelf staan. Welke werkzaamheden verwacht opdrachtgever onder regel S3 van de opdrachtnemer, en hoe verhoudt S3 zich tot de 16 uur trainer/adoptiespecialist onder C5?	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat binnen SBJH sprake is van een uitfasering van Azure componenten en een volledige overgang naar de Microsoft Modern Workplace. De implementatie bestaat uit inrichten (laptops en M365 omgeving conform PvE en leidraad), migreren (SBJH voert opschoning en herstructurering van de huidige opslag uit; opdrachtnemer migreert de opgeschoonde structuur naar Teams en SharePoint op basis van een autorisatie matrix) en adoptie (medewerkers meenemen naar de nieuwe werkwijze en functioneel beheerders ondersteunen in hun nieuwe beheerrol). Het prijzenblad zal hierop worden gewijzigd.
184	Nvl 1 vraag 103	Nvl 1 vraag 103 staat een redelijke fair-use-norm toe. Op welke wijze wenst opdrachtgever deze norm vastgelegd te zien: in de kolom "Toelichting inschrijver" van het prijzenblad, in het SLA-voorstel of in SGC 2? En mag de norm worden uitgedrukt in een aantal meldingen of uren per maand?	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de fair-use-norm door de Inschrijver zelf mag worden voorgesteld, en dat deze mag worden uitgedrukt in aantal meldingen per maand of aantal uren per maand — beide zijn toegestaan zolang de norm duidelijk, onderbouwd en proportioneel is.
185	Nvl 1 vraag 90, 111 en 141	Aanvullend op Nvl 1 vraag 90, 111 en 141: kan opdrachtgever bevestigen dat de periodieke vergoedingen L1/L2 en S1 t/m S3 ingaan op het moment dat de dienstverlening operationeel is (uiterlijk 1 september 2027), en dat werkzaamheden in de implementatiefase uitsluitend via I1 (en eventueel C1–C5) worden vergoed?	Ja, SBJH bevestigt dat de periodieke vergoedingen L1/L2 en S1 t/m S3 pas ingaan zodra de dienstverlening operationeel is, uiterlijk 1 september 2027. Werkzaamheden in de implementatiefase worden uitsluitend vergoed via I1 (en waar van toepassing via C1–C5). Er worden geen licentie- of dienstverleningsvergoedingen (L1/L2, S1–S3) in rekening gebracht vóór het moment waarop de nieuwe dienstverlening daadwerkelijk operationeel is.
186	Nvl vraag 148	Mag de inschrijver in SGC 3 aanvullende, optionele diensten beschrijven die niet in de inschrijfprijs zijn opgenomen en worden deze dan meegewogen als "meerwaarde" in de zin van het beoordelingskader op pagina 34 (vraag 148)?	Alle diensten die aangeboden worden in de gunningscriteria zullen voor de opgegeven prijs op het prijzenblad uitgevoerd moeten worden
187	Nvl 1 vraag 52 en 146	Aanvullend op Nvl 1 vraag 52 en 146: geldt de eis Arial 11 ook voor tekst in tabellen, schema's en figuren, of is daarin een kleiner lettertype (bijvoorbeeld Arial 9) toegestaan? Telt een inhoudsopgave, net als het voorblad, niet mee voor het maximaal aantal pagina's?	Een inhoudsopgave en een voorblad tellen niet mee voor het aantal pagina's. Er dient geen inhoudelijke informatie op deze pagina's vermeld te zijn. Lettertype in figuren of tabellen tellen niet mee voor de grootte, wel geldt dat het leesbaar moet zijn op het moment dat het op A4 is uitgeprint

188	Nvl 1 vraag 96	Nvl 1 vraag 96 verwijst voor de acceptatiecriteria naar SGC 1. Kan opdrachtgever bevestigen dat de inschrijver de acceptatiecriteria en -procedure voor de implementatie zelf in SGC 1 mag voorstellen en dat deze na gunning onderdeel worden van de overeenkomst?	<p>Ja, SBJH bevestigt dat de Inschrijver in SGC 1 zelf de acceptatiecriteria en de acceptatieprocedure voor de implementatie mag voorstellen.</p> <p>Na gunning worden deze voorgestelde criteria en procedure — voor zover passend binnen de aanbestedingsstukken en de GIBIT-voorwaarden — onderdeel van de overeenkomst.</p>
189	Nvl 1 vraag 54 en 6	SGC 1 vraagt naar de rol en inzet die van SBJH wordt verwacht. Gelet op Nvl 1 vraag 54 en 6 (twee medewerkers / functioneel beheer): kan opdrachtgever aangeven hoeveel capaciteit (uren per week) en welke rollen SBJH tijdens de implementatie beschikbaar heeft?	<p>SBJH bevestigt dat tijdens de implementatie twee medewerkers beschikbaar zijn, conform Nvl 1 vraag 6 en 54. Dit betreft:</p> <p>Functioneel beheer (SBJH) – 2 medewerkers, gezamenlijk circa 8–12 uur per week inzetbaar voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - afstemming en besluitvorming, - review van voorstellen van de opdrachtnemer, - deelname aan nulmeting, - acceptatie van opgeleverde onderdelen, - inrichting van interne processen. <p>Er is geen aanvullende capaciteit of andere rollen beschikbaar (zoals projectmanagement, technisch beheer of adoptiespecialisten). SBJH verwacht dat de opdrachtnemer het implementatieproject volledig organiseert, waarbij SBJH vooral een review- en besluitvormende rol heeft.</p>
190	Nvl 1 vraag 72,100 en 122	Nvl 1 vraag 72 en 100 bevestigen dat logisch devicebeheer, waaronder software-uitrol via Intune, binnen de scope valt; vraag 122 geeft aan dat devices nu niet via Intune worden beheerd. Kan opdrachtgever bevestigen of software packaging, applicatiedistributie en applicatie-updates via Microsoft Intune onderdeel uitmaken van de dienstverlening? Zo ja, om hoeveel applicaties gaat het en welke beheer- en onderhoudsactiviteiten worden van opdrachtnemer verwacht?	Opdrachtgever verlangt dat devices bij verlies of diefstal op afstand gewist kunnen worden. Dit hoeft niet per se via Microsoft Intune te gebeuren; inschrijver mag hiervoor een andere passende oplossing inzetten. Indien het realiseren van deze functionaliteit aanvullende handelingen, tooling of inrichting van de zijde van de inschrijver vereist, dan wordt verwacht dat inschrijver deze activiteiten en eventuele consequenties meeneemt in zijn voorstel.
191	Nvl 1 vraag 32 en 126	In de antwoorden op Nvl 1 vraag 32 en 126 wordt bevestigd dat verwerking van persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte is toegestaan. Artikel 8 lid 4 van de Concept verwerkersovereenkomst 1.1 vermeldt echter nog dat verwerking uitsluitend in Nederland mag plaatsvinden. Kan opdrachtgever bevestigen dat de antwoorden uit Nvl 1 leidend zijn en dat artikel 8 lid 4 moet worden gelezen als verwerking binnen de EER?	Aanbestedende dienst bevestigt dat verwerking in de EER mag plaatsvinden. De verwerkersovereenkomst is aangepast en zal bij het publiceren van deze nota opnieuw gedeeld worden.

192	Nvl 1 vraag 70	Aanvullend op Nvl 1 vraag 70: hoeveel internet- en DNS-domeinen gebruikt SBJH, waar worden deze technisch beheerd (registrar en DNS-hosting) en welke onderdelen van het domein- en DNS-beheer vallen binnen de scope van de opdrachtnemer?	SbjH heeft twee internet en DNS domeinen in gebruik: SBJH.nl. en jeugdhulphaaglanden.nl, beide zijn in principe in beheer bij twee leveranciers. Binnen scope vallen uitsluitend de logische beheertaken rond het domein, namelijk: controleren van DNS-records die relevant zijn voor Microsoft 365 (MX, SPF, DKIM, DMARC, Autodiscover, etc.), adviseren over wijzigingen, doorvoeren van kleine aanpassingen in overleg met SBJH.
193	Nvl 1 vraag 46	Aanvullend op Nvl 1 vraag 46, waarin wordt aangegeven dat de garantie voor scheiding afhangt van de geregelde dataopslag: kan opdrachtgever een overzicht geven van de huidige opslagvoorzieningen en per voorziening aangeven waarvoor deze wordt gebruikt, met onderscheid tussen persoonlijke opslag, gezamenlijke opslag en opslag die door applicaties en systemen wordt gebruikt?	Er werd gevraagd naar de aanduiding 2102. dat is verklaard. Zie verder antwoord op vraag 183
194	Nvl 1 vraag 69 en 137	Aanvullend op Nvl 1 vraag 69 en 137 (99,9% beschikbaarheid voor door opdrachtnemer beheerde componenten): kan opdrachtgever bevestigen dat de beschikbaarheid wordt gemeten binnen de servicetijden van eis 5 (werkdagen 08.00–18.00 uur) en dat vooraf aangekondigd gepland onderhoud buiten de meting valt?	Ja, SBJH bevestigt dat de 99,9% beschikbaarheid voor door de opdrachtnemer beheerde componenten wordt gemeten binnen de servicetijden van eis 5 (werkdagen 08.00–18.00 uur). Vooraf aangekondigd gepland (buiten kantooruren) en afgestemd met opdrachtgever onderhoud valt buiten de beschikbaarheidsmeting.
195	Nvl 1 vraag 121, 123 en 171	Nvl 1 vraag 121 en 123 verwijzen voor het antwoord naar vraag 171, maar vraag 171 gaat over de bijlage informatiebeveiliging. Kan opdrachtgever alsnog aangeven hoeveel (gedeelde) mailboxen, Teams-omgevingen en SharePoint-sites in gebruik zijn?	SBJH bevestigt dat de huidige Microsoft-365-omgeving een beperkte en overzichtelijke structuur heeft. De aantallen zijn als volgt: Gedeelde mailboxen: circa 20 - 30 Teams-omgevingen (teams): circa 20–30 SharePoint-sites: circa 15–25 (inclusief teamsites achter Teams-kanalen) Deze aantallen zijn indicatief, er is hierbij geen rekening gehouden met een overstap naar modern workplace.
196	Nvl 1 vraag 122 en 173	Nvl 1 vraag 122 noemt naast laptops één centrale printer en vijf smart screens; vraag 173 noemt de mogelijkheid om werktelefoons softwarematig te beveiligen. Kan opdrachtgever bevestigen of het logisch beheer van de smart screens, de printer en (zakelijke) mobiele telefoons binnen de scope valt, en zo ja, om hoeveel mobiele apparaten het gaat?	Ja, SBJH bevestigt dat het logisch beheer van de smart screens, de centrale printer en de (zakelijke) mobiele telefoons binnen de scope van de opdrachtnemer valt. Iedere medewerker heeft een zakelijk mobiele telefoon. De aanschaf van de mobiele telefoons en de bijbehorende abonnementen vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

197	Nvl 1 vraag 71, 113 en 162	Aanvullend op Nvl 1 vraag 71, 113 en 162: kan opdrachtgever per applicatie uit het Overzicht Software SBJH aangeven hoe gebruikersaccounts worden aangemaakt en beheerd (handmatig, automatische provisioning of synchronisatie, of Single Sign-On via Entra ID), welke koppelingen en integraties aanwezig zijn (zoals API-koppelingen, bestandsuitwisseling, mailkoppelingen of databaseverbindingen), en voor welke daarvan technisch beheer en leveranciersregie van opdrachtnemer wordt verwacht?	<p>Alle applicaties uit het Overzicht Software SBJH gebruiken handmatig beheerde accounts; er is geen automatische provisioning, geen synchronisatie en geen SSO via Entra ID.</p> <p>Er zijn geen technische koppelingen (geen API's, geen SFTP/bestandsuitwisseling, geen databaseverbindingen, geen middleware). De applicaties functioneren stand-alone binnen hun eigen SaaS-omgeving.</p> <p>Van de opdrachtnemer wordt alleen functionele ondersteuning en leveranciersregie (in samenwerking met SBJH) verwacht, geen technisch applicatiebeheer.</p>
198	Nvl 1 vraag 84 en 116	Naar aanleiding van de uitnodiging in Nvl 1 vraag 84 om de vraag te herformuleren, en aanvullend op vraag 116: welke beheer-, monitoring-, back-up- en securitytooling (bijvoorbeeld remote management, back-up van Microsoft 365, endpoint security en incidentregistratie) wordt momenteel door de huidige dienstverlener ingezet? Kan opdrachtgever daarbij aangeven of licenties, gegevens, configuraties of contracten op naam van SBJH staan, na 1 september 2027 doorlopen of door opdrachtnemer moeten worden gemigreerd?	SBJH bevestigt dat de huidige dienstverlener geen eigen beheer-, monitoring-, back-up- of securitytooling inzet die door SBJH wordt overgenomen. Er zijn geen licenties, configuraties, contracten of data die na 1 september 2027 moeten worden gemigreerd of doorlopen.
199	Nvl 1 vraag 6 en 161	Aanvullend op Nvl 1 vraag 6 en 161: kan opdrachtgever bevestigen welke beheertaken bij opdrachtnemer worden belegd voor Entra ID, Conditional Access, Intune, securitybeleid, compliancebeleid en beheerrollen, en dat SBJH zelf uitsluitend de in vraag 6 genoemde functioneel-beheertaken uitvoert? Kan opdrachtgever tevens bevestigen dat inschrijver deze verdeling in een RACI-matrix mag uitwerken?	<p>Ja, SBJH bevestigt dat alle technische beheertaken voor Entra ID, Conditional Access, Intune, securitybeleid, compliancebeleid en beheerrollen bij de opdrachtnemer worden belegd. SBJH voert uitsluitend de functioneel-beheertaken uit zoals genoemd in Nvl 1 vraag 6.</p> <p>Daarnaast bevestigt SBJH dat de inschrijver deze verdeling mag uitwerken in een RACI-matrix in SGC 1.</p>
200	Nvl 1 vraag 117	Nvl 1 vraag 117 geeft aan dat de licenties tot de einddatum van het huidige contract via de huidige leverancier lopen. Kan opdrachtgever bevestigen dat de levering van licenties door opdrachtnemer (L1/L2) pas ingaat op de ingangsdatum van de overeenkomst (uiterlijk 1 september 2027) en niet al bij de start van de implementatiefase?	zie vraag 185
201	Nvl 1 vraag 174	Naar aanleiding van Nvl 1 vraag 174 (gegevens op te vragen bij de huidige leverancier): kan opdrachtgever aangeven op welke wijze gebruikers zich momenteel op de werkplek aanmelden (lokale accounts, on-premises Active Directory, Microsoft Entra ID of een combinatie) en of sprake is van een hybride identiteitsinrichting met synchronisatie naar Entra ID?	Via een lokaal account op een Windows 11 pro laptop inloggen naar een Microsoft Entra tenant in een Azure omgeving. (MFA verplicht).
202	raag 136 en 157	Nvl 1 vraag 136 en 157 geven aan dat de standaard beveiligingsvoorzieningen en auditlogging van Microsoft 365 volstaan. Welke systemen of technische componenten merkt opdrachtgever aan als kritieke systemen waarop de eisen voor logging, monitoring en rapportage van security-events (eisen 43, 44 en 45) van toepassing zijn? Kan opdrachtgever bevestigen dat de SaaS-applicaties uit het Overzicht Software SBJH hier buiten vallen?	Mappenstructuur/bestanden/Outlook/Teams/Sharepoint. SaaS applicaties zijn extern beheerd en wordt niet binnen onze eigen omgeving opgeslagen als het gaat om data.

203	Nvl 1 vraag 139	Aansluitend op Nvl 1 vraag 139: met welke frequentie dienen hersteltests te worden uitgevoerd en welke eisen stelt opdrachtgever aan de uitvoering, verslaglegging en rapportage van deze hersteltests?	De Aanbestedende Dienst constateert dat in de door u aangehaalde tekst geen hersteltests worden genoemd. Het is daarom niet duidelijk op welke bepaling of eis uw vraag betrekking heeft. De Aanbestedende Dienst kan de vraag om die reden niet inhoudelijk beantwoorden.
204	Nvl 1 vraag 76, 91 en 129	Aanvullend op Nvl 1 vraag 76, 91 en 129: bevat de prijs per persoon per maand in L1/L2 uitsluitend de doorgeleverde Microsoft-licentie, of verwacht opdrachtgever dat hierin ook een beheercomponent per gebruiker is opgenomen? Of dient al het beheer in de vaste jaarbedragen S1 t/m S3 te worden opgenomen? Graag uw onderbouwende verduidelijking	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de prijs per persoon per maand in L1/L2 uitsluitend de doorgeleverde Microsoft-licentie betreft. In L1/L2 wordt geen beheercomponent per gebruiker verwacht. Alle beheeractiviteiten – inclusief gebruikersbeheer, platformbeheer, lifecycle-management en servicedesk – dienen te worden opgenomen in de vaste jaarbedragen S1 t/m S3. Deze interpretatie sluit aan bij Nvl 1 vraag 76, 91 en 129: L1/L2 is een licentiepost, S1-S3 de dienstverleningsposten.
205	Nvl 1 vraag 86	Na Nvl 1 vraag 86 rekent het prijzenblad met 40 vaste en 12 flexibele medewerkers, terwijl de invulinstructie nog "40 en 10" noemt, vraag 4 circa 50 vaste gebruikers noemt en vraag 173 60 licenties. Kan opdrachtgever bevestigen dat 40 en 12 uitsluitend rekenhoeveelheden voor de prijsvergelijking zijn en dat facturatie plaatsvindt op basis van het werkelijke aantal licenties per maand?	Aanbestedende dienst tracht hierin de werkelijkheid te weerspiegelen. Voor het invullen van het prijzenblad dient u rekening houden met de uitgangspunten zoals ze in het prijzenblad zijn benoemd. Hoewel de praktijk op enig moment anders kan zijn, is de verwachting dat ze in deze orde van grootte zullen blijven.
206	Nvl 1 vraag 77	Nvl 1 vraag 77 geeft aan dat eenmalige implementatiekosten onder regel I1 worden opgegeven. Kan opdrachtgever bevestigen dat het volledige bedrag van I1 meetelt in de totale jaarlijkse vergelijkingsprijs (de inschrijfprijs uit §5.1.4), en niet bijvoorbeeld verdeeld over de looptijd?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de totale vergelijkingsprijs op basis van éénmalige implementatie en eenjaarlijkse kosten wordt berekend
207	Nvl 1 vraag 7	In Nvl 1 vraag 7 zijn de organisatiedoelstellingen van SBJH niet benoemd, terwijl SGC 3 beoordeelt in hoeverre de adviesrol bijdraagt aan het realiseren van die doelstellingen. Kan opdrachtgever de relevante doelstellingen delen, of bevestigen dat de inschrijver mag uitgaan van de openbare begroting 2027 van SBJH (zie ook vraag 98)?	Graag verwijzen wij u naar de doelstellingen van Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden (zie ook: https://sbjh.nl/over-ons/servicebureau-jeugdhulp-haaglanden/)

208	Nvl 1 vraag 139	Nvl 1 vraag 139 geeft aan dat opdrachtgever een SLA van de opdrachtnemer verwacht. Dient dit SLA-voorstel onderdeel te zijn van de beantwoording van SGC 2 (binnen de maximaal 6 pagina's, vraag 146)? Zo ja, mag het als afzonderlijk document worden ingediend dat niet in de beoordeling - het toevoegen van een SLA komt niet terug in de vraagstelling bij dit gunningscriterium - wordt meegenomen maar na gunning onderdeel wordt van de overeenkomst?	Aanbestedende dienst ontvangt SLA van de inschrijver. De SLA hoeft geen onderdeel te zijn van de beantwoording op SG2. Dit mag als afzonderlijk document ingediend worden, maar mag niet in strijd zijn met de geldende eisen binnen deze aanbesteding. Als u elementen verwerkt in uw beantwoording dit.
209	Nvl 1 vraag 141	Nvl 1 vraag 141 geeft aan dat de implementatiefase in overleg flexibel kan starten en dat de dienstverlening uiterlijk 1 september 2027 operationeel moet zijn. Mag de inschrijver in het plan van aanpak (SGC 1) een eigen startmoment en doorlooptijd van de implementatie voorstellen, of dient de planning uit te gaan van een start op 15 maart 2027?	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de implementatiefase flexibel kan starten en dat de dienstverlening uiterlijk 1 september 2027 operationeel moet zijn. De Inschrijver mag in SGC 1 (plan van aanpak) een eigen startmoment en doorlooptijd voor de implementatie voorstellen, mits deze realistisch (ter beoordeling door SbjH) zijn en binnen de uiterste datum van 1 september 2027 vallen. Een verplichte startdatum van 15 maart 2027 geldt niet; dit was slechts een rekenvoorbeeld in eerdere communicatie.
210	Nvl 1 vraag 139 en 172	Aanvullend op Nvl 1 vraag 139 en 172: kan opdrachtgever bevestigen dat inschrijver bij de inschrijving zelf een SLA-voorstel indient en dat geen andere minimale responstijden, herstelltijden, prioriteitscategorieën, servicecredits of boetes gelden dan de eisen die reeds in de aanbestedingsstukken en Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen?	Aanbestedende dienst bevestigt dit en verwijst ter aanvulling naar het antwoord op vraag 210
211	Nvl 1 vraag 71, 54, 74 en 85	Het bij Nvl 1 vraag 71 gedeelde Overzicht Software SbjH noemt een SQL Server; Nvl 1 vraag 54, 74 en 85 geven hierover geen uitsluit. Kan opdrachtgever aangeven waar deze SQL Server draait (on-premises, in Azure, op het platform van de huidige dienstverlener of bij een applicatieleverancier), om hoeveel servers of instances het gaat, welke databases actief zijn en welke applicatie of dienst daarvan gebruikmaakt? Vallen beheer, monitoring, patching, back-up, herstel en licentiebeheer van de SQL Server(s) en databases binnen de scope van opdrachtnemer, en moet deze omgeving bij aanvang worden overgenomen, gemigreerd, vervangen of uitgefaseerd?	SbjH bevestigt dat de in het Overzicht Software genoemde SQL Server niet door SbjH zelf wordt gehost of beheerd. De database draait uitsluitend bij de betreffende applicatieleverancier en heeft deze in beheer als een datawarehouse.
212	Nvl 1 vraag 74 en 85	Nvl 1 vraag 74 en 85 vroegen onder meer naar Azure Virtual Desktop en (virtuele) servers, maar zijn niet inhoudelijk beantwoord. Kan opdrachtgever toelichten of gebruikers applicaties en Microsoft 365-diensten zowel op kantoor als thuis rechtstreeks benaderen, of dat geheel of gedeeltelijk gebruik wordt gemaakt van een Remote Desktop-, VDI- of vergelijkbare remote werkplekomgeving? Zo ja, welke applicaties en diensten worden daarin aangeboden?	Zie vraag 183

213	Nvl 1 vraag 71	Het bij Nvl 1 vraag 71 gedeelde Overzicht Software SBJH maakt onderscheid tussen SaaS- en niet-SaaS-applicaties; volgens vraag 68 zijn SaaS-leveranciers zelf verantwoordelijk. Kan opdrachtgever voor de niet-SaaS-applicaties (zoals Blue10, Score Utica, Zorgmail, Caseware IDEA, Key2Control, Naris en de SQL Server) aangeven of deze afhankelijk zijn van lokale of gehoste servers, databases, fileshares of andere infrastructuurcomponenten, en welke afhankelijkheden dit betreft?	<p>De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de in het overzicht genoemde niet-SaaS-applicaties geen afhankelijkheden hebben van lokale of door SBJH gehoste servers, databases of fileshares binnen de digitale werkplekomgeving. Deze applicaties worden geleverd als cloud- of SaaS-diensten door de betreffende leveranciers, die – conform Nvl 1 vraag 68 – zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen hosting, dataopslag en technische infrastructuur.</p> <p>Er zijn binnen SBJH geen on-premises of door SBJH beheerde servers waarop deze applicaties draaien. Ook de genoemde SQL Server betreft een leveranciers-gehoste database en maakt geen onderdeel uit van de infrastructuur die door de Opdrachtnemer moet worden beheerd.</p> <p>De Opdrachtnemer ondersteunt uitsluitend koppelingen of functionele afhankelijkheden voor zover deze binnen de scope van het PVE vallen.</p>
214	Nvl 1 vraag 168 en Leidraad versie 1.1	Naar aanleiding van Nvl 1 vraag 168 en Leidraad versie 1.1: \$1.6 noemt als sluitingsdatum "vrijdag 10 november 2026 10:00 uur", terwijl 10 november 2026 een dinsdag is. Kan opdrachtgever bevestigen dat de sluitingstermijn dinsdag 10 november 2026 om 10:00 uur is?	Aanbestedende dienst bevestigt dat dinsdag 10 november om 10.00 het uiterste moment is om de inschrijving in te dienen
215	Nvl 1 vraag 119	Nvl 1 vraag 119 verwijst voor het antwoord naar vraag 118, die over doorontwikkeling gaat; vraag 120 en 174 verwijzen naar medewerking van de huidige leverancier. Kan opdrachtgever aangeven welke documentatie en configuratiegegevens bij aanvang van de implementatie beschikbaar worden gesteld (waaronder tenantconfiguratie, Azure-inventarisatie, Entra ID-inrichting, Conditional Access-beleid, applicatie- en koppelingenoverzicht, licentieoverzicht, back-upconfiguratie, beheerprocedures en incidenthistorie) en vanaf welk moment de opdrachtnemer beheerrechten op de tenant krijgt? Indien onderdelen ontbreken, kan opdrachtgever bevestigen dat inventarisatie en herstel van ontbrekende documentatie onderdeel zijn van de gezamenlijk uit te voeren transitie en niet voor risico van opdrachtnemer komen?	zie vraag 228
216	Nvl 1 vraag 129	In Nvl 1 vraag 129 wordt Microsoft 365 Business Premium als gebundelde licentie genoemd; vraag 173 noemt "60 licenties Microsoft Business Premium / Copilot" en het Overzicht Software noemt Copilot en Adobe Pro "via Utica plugin". Moeten Microsoft 365 Copilot en Adobe Pro onderdeel zijn van de gebundelde licentie in regel L1/L2? Zo ja, voor hoeveel gebruikers?	Copilot voor zelfde aantal gebruikers als Business premium (L1/L2). Adobe staat hier los van +/- 10 licenties. Voor de aantallen verwijzen we naar vraag 205
217	Nvl 1 vraag 129	In Nvl 1 vraag 129 wordt Microsoft 365 Business Premium als gebundelde licentie genoemd; vraag 173 noemt "60 licenties Microsoft Business Premium / Copilot" en het Overzicht Software noemt Copilot en Adobe Pro "via Utica plugin". Moeten Microsoft 365 Copilot en Adobe Pro onderdeel zijn van de gebundelde licentie in regel L1/L2? Zo ja, voor hoeveel gebruikers?	Dubbel, zie vraag 216

218	Nvl 1 vraag 115	Nvl 1 vraag 115 bevestigt dat Azure-verbruik in de eigen tenant van de opdrachtnemer binnen de vaste prijs valt. Kan opdrachtgever bevestigen dat eventueel Azure-verbruik binnen de tenant van SBJH rechtstreeks voor rekening van SBJH blijft en niet in het Prijzenblad hoeft te worden opgenomen?	Zie vraag 183
219	Nvl 1 Vraag 54	In Nvl 1 vraag 54 geeft opdrachtgever aan dat medewerkers 'diverse werkzaamheden binnen de Azure omgeving' uitvoeren; vraag 74 en 85 zijn niet inhoudelijk beantwoord. Kan opdrachtgever een overzicht geven van de huidige Azure-diensten en serverresources (met onderscheid tussen IaaS en PaaS en de functie of rol per resource) en aangeven welke van deze onderdelen binnen de beheerscope van de opdrachtnemer vallen?	Zie vraag 183
220	PvE eisen 37 en 46 / Nvl 1 vr. 61, 163	In antwoord op Nvl 1 vraag 61 wordt aangegeven dat de penetratietest uit eis 37 voor rekening van opdrachtnemer komt. In antwoord op Nvl 1 vraag 163 wordt aangegeven dat deze penetratietest door een onafhankelijke derde wordt uitgevoerd en voor rekening van SBJH komt. Kan opdrachtgever bevestigen welk antwoord leidend is en voor wiens rekening deze penetratietest komt?	De penetratietest uit PvE-eis 37 wordt, conform het antwoord op Nvl 1 vraag 163, uitgevoerd door een onafhankelijke derde en komt voor rekening van SBJH. Het antwoord op Nvl 1 vraag 61 wordt hiermee verduidelijkt: de test wordt niet door de Opdrachtnemer bekostigd.
221	PvE eisen 41 en 128 / Nvl 1 vr. 139	Aanvullend op Nvl 1 vraag 139, waarin opdrachtgever aangeeft een SLA van de opdrachtnemer te verwachten: welke concrete RPO- en RTO-waarden gelden per gegevenscategorie, systeem of dienst en welke prioriteitsklassen worden daarbij gehanteerd? Indien opdrachtgever geen specifieke waarden voorschrijft, kan opdrachtgever dan bevestigen dat inschrijver hiervoor zelf onderbouwde waarden mag voorstellen?	De Aanbestedende Dienst schrijft geen specifieke RPO- of RTO-waarden voor en hanteert binnen deze aanbesteding geen vooraf vastgestelde prioriteitsklassen per gegevenscategorie, systeem of dienst. Deze parameters maken onderdeel uit van de door de Opdrachtnemer op te stellen SLA, waarin een passende en onderbouwde invulling wordt verwacht die aansluit bij de aard van de dienstverlening, de kritikaliteit van de functionaliteit en de eisen uit het Programma van Eisen. De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de Inschrijver binnen zijn SLA zelf onderbouwde RPO- en RTO-waarden en prioriteitsklassen mag voorstellen, mits deze voldoen aan de functionele eisen uit het PvE en proportioneel zijn ten opzichte van de opdracht.
222	PvE eisen 124, 125, 126, 129 / Nvl 1 vr. 116	Naar aanleiding van Nvl 1 vraag 116 brengt de opdrachtnemer eigen back-uptooling in. Kan opdrachtgever specificeren welke data, applicaties en systemen door de opdrachtnemer geback-up moeten worden, welke onderdelen nu al door een bestaande back-upvoorziening worden afgedekt, welk herstelniveau per onderdeel minimaal wordt verwacht (bijvoorbeeld bestand, mailbox, SharePoint-site, Teams, configuratie, database, virtuele machines of volledige server) en welke bewaartermijn voor back-ups geldt?	De Opdrachtnemer maakt back-ups voor de onderdelen binnen de scope van de digitale werkplekomgeving. Externe systemen of SaaS-diensten vallen niet onder de back-upscope. De verwachte back-up perioden en retentie is: - dagelijks, retentie 7 dagen - wekelijks, retentie 4 weken - maandelijks, retentie 6 maanden
223	Verwijzing: Nvl 1, vraag 61 en vraag 163; Programma van Eisen, eis 37	In het antwoord op vraag 61 staat dat de penetratietest door een onafhankelijke derde (eis 37) voor rekening van de opdrachtnemer komt. In het antwoord op vraag 163 staat dat deze kosten voor rekening van SBJH komen. Welk antwoord is leidend? Moet de inschrijver de kosten van deze penetratietest in de inschrijfprijs opnemen?	zie vraag 220

224	Verwijzing: Nvl 1, vraag 121, vraag 123 en vraag 173	De antwoorden op vraag 121 en vraag 123 verwijzen naar vraag 171, maar die gaat over de bijlage informatiebeveiliging. Bedoelt u vraag 173? Kunt u daarnaast het aantal gedeelde postvakken, Microsoft Teams-teams en SharePoint-sites noemen?	Dat klopt vraag 173, zie verder vraag 205
225	Verwijzing: Nvl 1, vraag 82 en vraag 136; Programma van Eisen, eisen 5 en 43 t/m 45	In het antwoord op vraag 136 staat dat de standaard beveiligingsvoorzieningen van Microsoft volstaan. Kunt u bevestigen dat securitymonitoring binnen de servicetijden van eis 5 (werkdagen 08:00–18:00 uur) voldoet aan eisen 43 tot en met 45? Kunt u ook bevestigen dat een 24/7 SOC of MDR-dienst niet vereist is en bij de beoordeling van de kwaliteit als eventuele meerwaarde wordt gezien?	De Aanbestedende Dienst verduidelijkt dat voor de verschillende onderdelen van de dienstverlening onderscheid wordt gemaakt tussen bereikbaarheid voor support en securitymonitoring. Voor de ondersteuning aan eindgebruikers geldt de bereikbaarheid zoals opgenomen in eis 5: op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur. Voor securitymonitoring en de opvolging van beveiligingsincidenten geldt daarentegen dat deze 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7) dient te zijn geborgd. De eisen 43 tot en met 45 dienen in die context te worden gelezen
226	Verwijzing: Nvl 1, vraag 56; Beschrijvend document p. 5,	In het antwoord op vraag 56 vraagt SBJH om verduidelijking in de tweede ronde. Het gaat om de volgende passage op pagina 5: "Een rechtsgeldige getekende verklaring waarin u verklaart dat u geen claims bekend zijn gedurende de periode van de uitvoering van de Opdracht en geen investeringen noodzakelijk zijn die de financieel economische draagkracht van uw onderneming of de continuïteit van uw bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen." Is er voor deze verklaring een model beschikbaar? Moet deze bij de inschrijving worden ingediend, of alleen bij de verificatie door de winnende inschrijver?	zie vraag 180
227	Verwijzing: Overzicht Software SBJH; Nvl 1, vraag 85; Beschrijvend document §2.2 "Hosting"	In het overzicht van de software van SBJH staat "SQL Server". Waarvoor wordt SQL Server gebruikt en waar draait deze: in Azure, on-premises of als SaaS-dienst van een leverancier? Valt het technisch beheer van SQL Server binnen deze opdracht?	Het technisch beheer van SQL Server valt niet binnen deze opdracht; alleen ondersteuning voor eventuele koppelingen binnen de scope van het PvE wordt verwacht.
228	Verwijzing: Nvl 1, vraag 118 en vraag 119;	Programma van Eisen, eis 158 Het antwoord op vraag 119 verwijst naar vraag 118, maar die gaat over doorontwikkeling. Welke documentatie is bij aanvang van de implementatie beschikbaar, zoals de tenantconfiguratie, een licentieoverzicht en de incidenthistorie? Vanaf welke datum krijgt de opdrachtnemer beheerrechten op de tenant?	Zie vraag 183
229	Verwijzing: Nvl 1, vraag 84 en vraag 116	Op uw verzoek herformuleren wij vraag 84. Welke tooling gebruikt SBJH nu voor de back-up van Microsoft 365, endpointbeveiliging, monitoring en registratie van meldingen? Is een deel daarvan eigendom van SBJH, met een contract dat na 1 september 2027 doorloopt? Zo ja, welke tooling betreft dat en tot wanneer loopt het contract?	Zie vraag 198

230	Verwijzing: Nvl 1, vraag 174; Programma van Eisen, eis 158	In het antwoord op vraag 174 staat: "Tenant in principe niet overdragen omdat we geen voorkeur hebben voor Azure." Kunt u bevestigen dat de bestaande Microsoft 365-tenant op naam van SBJH blijft? Kunt u ook bevestigen dat er geen migratie naar een andere tenant wordt verwacht, en dat de opdrachtnemer het beheer van de bestaande tenant overneemt?	Zie vraag 229
231	Verwijzing: Nvl 1, vraag 98; Beschrijvend document §2.2	In het antwoord op vraag 98 staat dat de overstap naar de Microsoft Modern Workplace vóór 15 maart 2027 niet is afgerond. Welke onderdelen moeten dan nog worden omgezet, bijvoorbeeld fileservers, een on-premises Active Directory of het koppelen van laptops aan Entra ID? Valt de afronding van deze overstap binnen de eenmalige implementatie (regel I1 van het prijzenblad)?	In principe is nog niks afgerond en is het inclusief bij de 1e implementatie. Onderdeel van de implementatie en het voorstel van aanbieder.
232	Verwijzing: Nvl 1, vraag 86 en vraag 173; Prijzenblad versie 1.1, cellen A9, A17 en A18	In het antwoord op vraag 173 noemt SBJH 60 licenties Microsoft 365 Business Premium/Copilot. Het prijzenblad rekent met 40 vaste en 12 tijdelijke medewerkers, samen 52 licenties, en regel A18 noemt nog "40 en 10". Welke aantallen zijn leidend voor de prijsvergelijking? Valt een Microsoft 365 Copilot-licentie onder regel L1/L2? Zo ja, voor hoeveel gebruikers?	Voor de aantallen willen we u verwijzen naar het antwoord op vraag 205
233	Leidraad doc SBJH, Planning blz 10	Sluitingsdatum indienen inschrijvingen Vrijdag 10 november 2026 10:00 uur. Vraag: Bedoelt u dinsdag 10 november of vrijdag 13 november?	zie vraag 214
234	Nvl nr 1 vraag 129 en vraag 173	Nvl nr 1 vraag 129 Welk licentietype valt onder "Gebundelde licentie digitale werkplek" in regel L1 en L2 van het prijzenblad. Uw antwoord: Business Premium. Nvl nr 1 vraag 173 Kan de aanbestedende dienst de in §2.4 aangekondigde kengetallen verstrekken? Antwoord: 60 licenties Microsoft Business Premium / Copilot.. Onduidelijk is waar we vanuit moeten gaan in het prijzenblad waar gevraagd wordt prijzen op te geven voor gebundelde licenties digitale werkplek voor vaste en flexibele gebruikers. Vraag: Verwacht u de inzet van: 40 licenties Microsoft 365 Business Premium/Copilot obv jaarcontract en 12 keer dezelfde licentie maar dan op maandbasis? Zo niet wat verwacht u dan?	Zie vraag 205
235	Overzicht software SBJH	Inzake SQL Server: Vraag: kunt u de volgende gegevens hierover verstrekken: Welke versie(s) en editie(s) van Microsoft SQL Server zijn momenteel in gebruik? Hoeveel SQL Server-instances en databases zijn in gebruik en wat is de huidige omvang van deze databases? Waar draait de SQL Server-omgeving momenteel: on-premises, in een datacenter, Azure IaaS, Azure SQL/Managed Instance of een combinatie hiervan? Welke applicaties, koppelingen en bedrijfsprocessen zijn afhankelijk van de SQL Server-omgeving?	Zie vraag 227