

NVI 1 Digitale werkplekken

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad blz 10	Meer informatie met betrekking tot de inlichtingenbijeenkomst/schouw, nota van Inlichtingen, wijze van indienen en klachtenafhandeling is te vinden in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 3 bevat geen informatie over de inlichtingenbijeenkomst/schouw. Wordt dit nog toegevoegd?	Bij deze aanbesteding zal geen schouw/informatiebijeenkomst zijn. Wijze van indienen is benoemd in artikel 3 van de aanbestedingsvoorwaarden in bijlage 1.
2	Aanbestedingsleidraad blz 12	Blz 12 Scope Servicedesk – Helpdesk: Is het de bedoeling dat de servicedesk van de opdrachtnemer single point of contact is voor alle ICT gebruikersvragen van SBJH?	In principe ja, rechtstreeks contact met de gebruiker moet mogelijk zijn
3	Aanbestedingsleidraad blz 13	Buiten de scope van deze opdracht vallen: Levering en beheer van hardware. Refereert u dan aan werkzaamheden als het inkopen van hardware, het voorraadbeheer, garantie- en RMA-afhandeling, fysieke installatie op locatie en lifecycle management? Aub aangeven wat er wel en wat er niet onder valt.	Hardware valt buiten de scope van deze opdracht. Dit betekent dat alle fysieke, logistieke en lifecycle-activiteiten door onszelf worden uitgevoerd, waaronder: - Inkoop en selectie van hardware - Voorraadbeheer en uitgifte - Garantie- en RMA-afhandeling - Fysieke installatie, vervanging en onsite werkzaamheden - Lifecycle management (refresh, afschrijving, end-of-life)
4	Aanbestedingsleidraad blz 14	Om Inschrijvers een zo goed mogelijk beeld te geven van de omvang van de dienstverlening, stelt SBJH in het Programma van Eisen en het prijzenblad nadere informatie beschikbaar over onder meer: • Het aantal Microsoft 365-licenties per type; • Het aantal supportverzoeken en/of servicedeskmeldingen; • Het aantal beheerde devices; • Het aantal locaties; • Het aantal mailboxen, Teams-omgevingen, SharePoint-sites en overige relevante onderdelen van de digitale werkplekomgeving. Deze aantallen kunnen we nergens terugvinden. Worden deze nog aangeleverd?	SBJH is een organisatie met een beperkte omvang. Op het moment van publicatie maakt SBJH gebruik van circa 50 vaste gebruikers (named users). Daarnaast maakt SBJH gebruik van een flexibele schil van medewerkers. Het aantal flexibele of incidentele gebruikers varieert gedurende het jaar en bedraagt naar verwachting tussen de 0 en 12 gebruikers.
5	Aanbestedingsleidraad blz 15	Bijlage 1 'Aanbestedingsvoorwaarden EPSA' is van toepassing op deze procedure en maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document. Kunt u deze bijlage nog uploaden?	Reeds gedeeld via tenderned
6	Aanbestedingsleidraad blz 31	SGC 2: De samenwerking met het functioneel beheer van SBJH en de wijze waarop taken, verantwoordelijkheden en afstemming worden georganiseerd. Kunt u aangeven welke taken functioneel beheer van SBJH uitvoert?	Taken die FB SBJH zelf kan uitvoeren, o.a. aanmaken/blokkeren gebruikers, postvakken, koppelen licenties, rechten op postvakken, schijven en mappen; afvangen van wat simpelere gebruikersvragen binnen bijv. outlook/teams. Mogelijkheid tot overrulen ww reset gebruikers als het de gebruiker echt niet lukt
7	Aanbestedingsleidraad blz 32	SGC 3: De mate waarin de voorgestelde adviesrol bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen van SBJH. Kunt u de organisatiedoelstellingen van SBJH benoemen?	De beschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin de Inschrijver blijft geeft van een proactieve houding ten aanzien van innovatie en doorontwikkeling, een duidelijke visie heeft op de ontwikkeling van Microsoft 365-diensten en SBJH op een structurele wijze ondersteunt bij het verder optimaliseren van de digitale werkplekomgeving

8	Programma van Eisen nr 15	Nr 15 Voor informatiebeveiligingseisen zie bijlage "informatiebeveiliging – programma van eisen en wensen t.b.v. aanbestedingen en/of aanschaf applicaties". Deze bijlage ontbreekt. Vervalt deze eis of volgt er nog een bijlage?	Deze waren aan het Programma van Eisen toegevoegd. Het betrof een foutieve verwijzing.
9	Programma van Eisen nr 19	Opdrachtnemer factureert achteraf per maand naar de Opdrachtgevers inzake jaarlijks wederkerende kosten. Kunt u dit toelichten aan de hand van een voorbeeld?	Maandelijks 1/12 deel van het jaarbedrag (zie ook vraag 111)
10	Programma van Eisen nr 32	Vraag bij Eis 32 – Self-signed certificaten In eis 32 wordt gesteld dat self-signed certificaten in geen enkele omgeving zijn toegestaan. Onze beheeroplossing maakt gebruik van self-signed certificaten voor certificaatgebaseerde authenticatie tussen componenten van de beheeromgeving. Deze certificaten worden niet gebruikt voor publiek toegankelijke diensten of voor authenticatie van eindgebruikers, maar vormen een essentieel onderdeel van de veilige werking van de beheertooling. Kunt u verduidelijken of deze eis uitsluitend betrekking heeft op de ICT-omgeving van SBJH, of ook op interne beheer- en managementomgevingen van de inschrijver? Indien de eis ook betrekking heeft op de beheeromgeving van de inschrijver, verzoeken wij u deze te versoepelen zodat het gebruik van self-signed certificaten voor interne authenticatiedoelinden binnen beheer- en managementoplossingen toegestaan blijft. Voorgestelde aanpassing van de eis "Self-signed certificaten zijn niet toegestaan binnen de productieomgeving van SBJH en voor publiek toegankelijke diensten. Het gebruik van self-signed certificaten binnen interne beheer-, management- en monitoringsoplossingen van de opdrachtnemer is toegestaan, mits deze uitsluitend worden gebruikt voor interne authenticatie- en beheersdoelinden en passend worden beheerd en beveiligd."	akkoord met gevraagde aanpassing
11	Prijzenblad	Er worden 2 verschillende licentiegroepen genoemd: L1 en L2. Welke 365 licenties heeft u hierbij in gedachten?	Het gaat hier om flexibele licenties voor tijdelijk medewerkers, waarbij ervan uit gaat dat de flexibele licenties maandelijks opzegbaar zijn.
12	Prijzenblad	Formule van Cel H29 lijkt niet te kloppen. Kunt u aangeven of deze wordt aangepast?	Cel is aangepast, een nieuwe versie van het prijzenblad is bij de publicatie geupload.
13	Concept overeenkomst	Artikel 6 hier wordt verwezen naar bijlage 4; hier bedoelt u waarschijnlijk Bijlage 5. Zo ja, kunt u dit aanpassen?	Bijlage 5 is correct, dit is ook in een vernieuwde versie van de bijlage gepubliceerd
14	Prijzenblad C5	Bij trainer/adoptiespecialist staat als enige prijsbasis per dag ipv per uur. Is dit wel correct?	Voor het overzicht is dit in een vernieuwde versie van het prijzenblad aangepast naar uren, uitgangspunt blijft hetzelfde dus op basis van 16 uur dient u een prijs in te vullen
15	Bijlage 9, art 29.5 t/m 29.11	Kunt u bevestigen dat exit-werkzaamheden, overdrachtswerkzaamheden en ondersteuning bij migratie worden uitgevoerd tegen de overeengekomen tarieven en niet leiden tot aanvullende aansprakelijkheden buiten de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling?	Aanbestedende dienst bevestigt dat dat exit-werkzaamheden, overdrachtswerkzaamheden en ondersteuning bij migratie worden uitgevoerd tegen de overeengekomen tarieven en niet leiden tot aanvullende aansprakelijkheden buiten de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling
16	Bijlage 9, art 28.4	Kunt u bevestigen dat audit- en controlewerkzaamheden zoveel mogelijk plaatsvinden op basis van beschikbare auditrapportages, certificeringen (zoals ISO 27001) en TPM/SOC-rapporten, zodat verstoring van de dienstverlening wordt voorkomen?	Aanbestedende dienst bevestigt dat zoveel mogelijk plaatsvinden op basis van beschikbare rapportages. Artikel 28.4 blijft onverminderd van kracht
17	bijlage 9, Art. 27.11(xi)	Kunt u nader toelichten welke omstandigheden worden bedoeld met de bepaling dat voortzetting van de overeenkomst "naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn", zodat deze bepaling objectief toetsbaar wordt?	Aanbestedende dienst kan niet elke situatie benoemen. Wel benadrukt Aanbestedende dienst dat dit met Opdrachtgever besproken zal worden

18	Bijlage 9, art 22.7	Kunt u bevestigen dat ondersteuning bij het duiden en interpreteren van data wordt geleverd binnen redelijke grenzen en geen verplichting vormt tot onbeperkte, kosteloze consultancy gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Het gaat hier om opvragen van documentatie, niet om consultancy diensten. Aanbestedende dienst bevestigt dat dit opgevraagd wordt wanneer het daadwerkelijk nodig is
19	Bijlage 9, art 15.4	Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor het actualiseren van documentatie ten aanzien van wijzigingen die door of namens opdrachtnemer zijn uitgevoerd, en niet voor wijzigingen die door opdrachtgever of derden worden aangebracht?	Akkoord
20	Bijlage 9, art 13.3	Kunt u bevestigen dat de verplichting om inzicht te geven in algoritmes of AI-oplossingen niet zover strekt dat bedrijfsvertrouwelijke informatie, broncode, modellen of andere intellectuele eigendommen openbaar hoeven te worden gemaakt?	Akkoord
21	Bijlage 9, art 10.14 en 10.16	Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor beveiligings-, compliance- of functionaliteitsrisico's die voortvloeien uit het niet implementeren van Updates of Upgrades indien opdrachtgever heeft besloten deze niet te accepteren of uit te stellen?	Akkoord
22	bijlage 9, art 9.8	Kunt u bevestigen dat ontbinding na een tweede afkeuring uitsluitend mogelijk is indien sprake is van wezenlijke gebreken die het productieve gebruik van de ICT-prestatie verhinderen?	Akkoord
23	Bijlage 9, art 4.2	Kunt u bevestigen dat overschrijding van een fatale implementatiedatum niet aan opdrachtnemer wordt toegerekend voor zover de vertraging wordt veroorzaakt door afhankelijkheden van opdrachtgever, derden of omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer?	Akkoord
24	Bijlage 9 art 21.7	De vrijwaring voor IE-inbreuken kent geen expliciete limitering. Kunt u bevestigen dat deze vrijwaringsverplichting onderdeel uitmaakt van de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling en niet leidt tot onbeperkte aansprakelijkheid?	Niet akkoord
25	Bijlage 9, art 17.5 (iv)	Kunt u bevestigen dat eventuele door toezichthouders opgelegde boetes uitsluitend voor vergoeding in aanmerking komen voor zover deze rechtstreeks zijn toe te rekenen aan een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer én binnen de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet vallen?	Akkoord
26	Bijlage 9, art 17	In de leidraad wordt een minimale aansprakelijkheidsverzekering geëist van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per kalenderjaar. Kunt u bevestigen dat de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst, GIBIT, SLA, verwerkersovereenkomst, vrijwaringen, boetes en overige nevenverplichtingen is gemaximeerd tot deze verzekerde bedragen?	Nee — de verzekerde bedragen zijn géén automatisch plafond voor de totale contractuele aansprakelijkheid van de opdrachtnemer. De eis in de leidraad (AVB-dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar) zegt uitsluitend wat de verzekering minimaal moet dekken, niet wat de aansprakelijkheid uit de overeenkomst maximaal mag zijn.
27	Bijlage 10, aansprakelijkheid	In de leidraad worden verzekeringseisen gesteld waarmee aanbestedende dienst kennelijk het voor deze opdracht aanvaardbare risiconiveau heeft bepaald. Bent u bereid te bevestigen dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer uit hoofde van de verwerkersovereenkomst is beperkt tot de bedragen waarvoor verzekering wordt verlangd, zodat aansprakelijkheid en verzekerbaarheid met elkaar in overeenstemming zijn?	zie vraag 26
28	Bijlage 10, art 10.3	De vrijwaring in artikel 10.3 is zeer ruim geformuleerd. Bent u bereid deze te beperken tot schade die rechtstreeks het gevolg is van een aan opdrachtnemer toerekenbare schending van de AVG of deze verwerkersovereenkomst?	Niet akkoord, schade door alles wat onder deze aanbesteding valt

29	Bijlage 1, art 9.9	Kunt u nader specificeren welke betrouwbaarheidseisen worden bedoeld en deze objectief toetsbaar maken?	Met de betrouwbaarheidseisen worden de eisen bedoeld die op het moment van verwerking op grond van toepasselijke wet- en regelgeving en relevante rechtspraak aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld. Het betreft geen aanvullende eisen die de verwerkingsverantwoordelijke naar eigen inzicht kan vaststellen. Het in deze bepaling opgenomen ontbindingsrecht kan worden ingeroepen indien de verwerker zelf te kennen geeft niet (langer) aan die eisen te kunnen voldoen. De bepaling wordt niet aangepast.
30	Bijlage 10, art 9.4	Bent u bereid de verplichting te beperken tot het leveren van gegevens in een gangbaar en machineleesbaar formaat, conform artikel 20 AVG?	Nee. Artikel 20 AVG regelt het recht van een betrokkene op gegevensoverdraagbaarheid en bepaalt niet de omvang van de verplichting van de verwerker om gegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke terug te geven. Een gangbaar en machineleesbaar formaat kan daarvoor worden gebruikt, mits de gegevens volledig en bruikbaar worden aangeleverd. De verplichting wordt daarom niet beperkt tot uitsluitend het leveren van gegevens in een dergelijk formaat.
31	Bijlage 10, art 9.2	Kunt u bevestigen dat verwijdering niet geldt voor gegevens die uit hoofde van wetgeving moeten worden bewaard of die onderdeel vormen van reguliere back-upcycli, mits deze niet langer actief worden verwerkt?	Ja, met dien verstande dat dit geen onbeperkte uitzondering op de verwijderplicht is. Persoonsgegevens mogen worden bewaard voor zover een op de verwerker toepasselijke wettelijke bewaarplicht dat vereist, en niet langer dan die bewaarplicht voorschrijft. Gegevens in back-ups worden niet meer voor reguliere doeleinden gebruikt, blijven passend beveiligd en worden verwijderd volgens een vooraf vastgelegde back-upcyclus. Als een back-up wordt teruggezet, worden gegevens die verwijderd hadden moeten zijn opnieuw verwijderd
32	Bijlage 10, art 8.4	De AVG biedt adequate bescherming binnen de EER. Bent u bereid artikel 8.4 te wijzigen zodat verwerking binnen de EER zonder aanvullende toestemming is toegestaan?	Verwerking binnen de EER is afdoende
33	Bijlage 10, art 8. 3	Bent u bereid te verduidelijken dat opdrachtnemer kan volstaan met het verstrekken van relevante bepalingen of een overzicht van opgelegde verplichtingen, zonder volledige contracten te hoeven verstrekken?	Akkoord, met een overzicht van de opgelegde verplichtingen
34	Bijlage 10, art 8.1	De AVG biedt ruimte voor een systeem van algemene voorafgaande toestemming voor subverwerkers. Bent u bereid artikel 8.1 daarmee in overeenstemming te brengen?	De verwerker kan op verzoek volstaan met inzage in de relevante bepalingen van de overeenkomsten met ingeschakelde derden. Niet-relevante of commercieel vertrouwelijke bepalingen mogen worden afgeschermd, mits uit de verstreekte bepalingen kan worden vastgesteld dat de vereiste verplichtingen aan die derden zijn opgelegd. Een door de verwerker opgesteld overzicht alleen is daarvoor niet voldoende. Artikel 8 wordt in deze zin verduidelijkt.
35	Bijlage 10, art 7.6	Bent u bereid te bepalen dat bestaande auditrapportages, certificeringen of assurance-rapporten kunnen worden gebruikt om aan deze verplichting te voldoen?	Akkoord
36	Bijlage 10, art 7.5	Kunt u bevestigen dat uitsluitend redelijke aanbevelingen die noodzakelijk zijn voor naleving van toepasselijke privacywetgeving hoeven te worden opgevolgd?	Akkoord
37	Bijlage 10, artikel 7.4	Kunt u bevestigen dat termijnen voor het aanleveren van informatie in onderling overleg worden vastgesteld en redelijk zijn gelet op de aard van het verzoek?	Akkoord
38	Bijlage 10, art 7.2	Bent u bereid vast te leggen dat audits maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden, na redelijke aankondiging en slechts indien beschikbare assurance-rapportages daartoe onvoldoende inzicht bieden?	Akkoord

39	Bijlage 10, art 6.5	Kunt u bevestigen dat inzage in het logboek uitsluitend ziet op incidenten die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van deze overeenkomst?	Akkoord
40	Bijlage 10, art 6.2	Kunt u bevestigen dat een bestaand incident response- en datalekproces van opdrachtnemer voldoet aan deze verplichting, mits dit aantoonbaar passend is ingericht?	Akkoord
41	Bijlage 10, art 6.1	De AVG schrijft voor dat een verwerker een datalek meldt zonder onredelijke vertraging. Bent u bereid artikel 6.1 hiermee in overeenstemming te brengen en de vaste termijn van 24 uur te vervangen door "zonder onredelijke vertraging"?	Niet akkoord
42	Bijlage 10, art 4.6	Kunt u bevestigen dat medewerking aan DPIA's uitsluitend wordt verlangd voor zover deze betrekking hebben op de door opdrachtnemer uitgevoerde verwerkingen en binnen redelijke grenzen plaatsvindt?	Akkoord
43	Bijlage 10, art 4.4	Kunt u bevestigen dat verzoeken tot verstrekking van persoonsgegevens zullen plaatsvinden binnen een redelijke termijn, rekening houdend met aard, omvang en technische haalbaarheid van het verzoek?	De AVG bepaalt dat verzoeken van betrokkenen moeten worden beantwoord binnen één maand, met een mogelijke verlenging van twee maanden bij complexe of omvangrijke verzoeken. Dus deze termijnen hanteren als maximaal
44	Bijlage 10	Wordt de verwerkersovereenkomst gelijktijdig met de Overeenkomst van opdracht getekend, of pas op het moment dat er daadwerkelijk persoonsgegevens worden verwerkt door Opdrachtnemer?	De overeenkomsten worden gelijktijdig ondertekend, waarbij verwerkersovereenkomst als onderdeel van de overeenkomst wordt. Daarbij zal de verwerkersovereenkomst dezelfde looptijd hebben
45	bijlage 8 2.2	In art 2.2 staat benoemt dat "inschrijving van de opdrachtnemer" bijlage 3 wordt. De inschrijving bevat ook een prijsblad. In artikel 6.1/6.2 wordt het ingediende prijsblad benoemd als bijlage 4. Is dit een tegenstrijdigheid? Zo ja, kunt u het corrigeren? Zo nee, wilt u toelichten wat het verschil tussen bijlage 3 en bijlage 4 is?	Het prijzenblad is onderdeel van de inschrijving en is nu verduidelijkt in een nieuwe versie dat bij de publicatie van deze nota is bijgevoegd.
46	Bijlage 6 eis 24	Wat wordt hier bedoeld met "2102"?	Dat je met meerdere klanten op dezelfde fysieke server zit. ondanks logische scheiding is het risico dan veel hoger, omdat je geen idee hebt hoe veilig andere klanten werken. Afhankelijk van de geregelde dataopslag kan een aanbieder dit wel of niet garanderen. Sharepoint achtige oplossingen vallen onder microsoft en die zullen altijd meerdere klanten onderbrengen op een fysieke server met logische scheiding.
47	Bijlage 6, eis 21	In deze eis benoemt u "CBS-indexcijfer zakelijke dienstverlening (2015=100)" in de leidraad par. 5.1.4.2 staat "Dienstenprijsindex J62/J6202 (Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten)". Dit is niet hetzelfde. Welk van de twee is juist?	De gehanteerde indexatie wordt gebaseerd op de CBS-indexcijfer zakelijke dienstverlening. Dit is aangepast in de relevante documenten
48	Ondertekening van referenties	Het vereiste om referentieverklaringen door de referent te laten ondertekenen brengt voor zowel inschrijvers als referenten een aanzienlijke administratieve belasting met zich mee. Gelet op het feit dat aanbestedende dienst beschikt over de contactgegevens van de referent en de juistheid van de opgegeven referentie desgewenst zelfstandig kan verifiëren, achten wij deze aanvullende ondertekening niet noodzakelijk. Bent u bereid het vereiste van ondertekening door de referent te laten vervallen en te volstaan met een door inschrijver ingevulde referentie, voorzien van de contactgegevens van de referent? Zo nee, kunt u toelichten waarom ondertekening door de referent noodzakelijk wordt geacht?	Akkoord, niet noodzakelijk om een handtekening door referent te laten ondertekenen. Wel blijven alle voorwaarden van toepassing het houdt de opdrachtgever het recht om deze referenties te controleren.
49	Ontbrekende bijlagen	Is het correct dat bijlagen 1, 2 en 7 ontbreken op TenderNed?	Bijlage 1 is toegevoegd. Bijlage 2 betreft het UEA en bijlage 7 is inderdaad niet bijgevoegd, voor het overzicht zal huidige bijlage nummering standhouden

50	Bijlage 5 regels 6 t/m 8	Het lijkt ons dat SBJH deze regels moet invullen. Kunt u dit invullen en deze versie met ons delen?	Gegevens zijn in de betreffende regels ingevuld een nieuwe versie van het prijzenblad is geupload bij de publicatie van deze Nota
51	leidraad 5.1.4.1	Om discussies over wat onrealistische prijzen zijn zo veel mogelijk te voorkomen, kunt u minimum uurtarieven opgeven voor de categorieën c1 t/m c5 op het prijzenblad?	U dient marktconforme prijzen aan te bieden
52	Leidraad par 5.1.3	Mogen de beantwoording van de gunningscriteria worden voorzien van een voorblad dat niet meetelt voor het max antal pagina's?	Akkoord
53	leidraad par 4.2	Wij doen een beroep op de financiële en economische draagkracht van onze moedermaatschappij. Begrijpen we het goed dat in dat indien wij een 403-verklaring overleggen, onze moedermaatschappij geen UEA hoeft in te vullen?	Ja, dat is correct. Indien u een rechtsgeldig ondertekende verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW van uw moedermaatschappij overlegt, hoeft uw moedermaatschappij geen afzonderlijk UEA in te dienen. U dient het beroep op de financiële en economische draagkracht van uw moedermaatschappij wel op te nemen in deel II.C van uw eigen UEA.
54	Leidraad par 2.1	Kunt u toelichten hoe de dienstverlening voor IT-beheer en servicedesk momenteel is georganiseerd? Worden deze diensten momenteel uitgevoerd door een externe leverancier of in eigen beheer? Indien de dienstverlening momenteel in eigen beheer wordt uitgevoerd, verzoeken wij u aan te geven of medewerkers geheel of grotendeels aan deze werkzaamheden zijn toegewezen en of aanbestedende dienst aanleiding ziet om rekening te houden met een mogelijke overgang van onderneming in de zin van artikel 7:662 BW e.v.	Zie vraag 6 .Waar mogelijk afvangen van gebruikersvragen zelf door 2 medewerkers, en diverse werkzaamheden binnen de Azure omgeving. Daarna extern belegd (bij huidige opdrachtnemer) middels ticketsysteem 1e/2e lijns support etc. Weet niet of het van toepassing is, maar de dienstverlening m.b.t. de hardware is wisselend, laptops b.v. zelf, schermen uitbestede.
55	Leidraad p.6	"In de leidraad wordt directe schade gedefinieerd als: ""Schade die rechtstreeks door een schadeveroorzakende gebeurtenis is ontstaan, ofwel alle toerekenbare schade in de zin van artikel 6:98 BW."" Naar onze mening kan deze definitie tot interpretatieverschillen leiden, omdat het begrip ""toerekenbare schade"" ex artikel 6:98 BW een bredere reikwijdte heeft dan uitsluitend rechtstreeks ontstane schade. Hierdoor is onvoldoende duidelijk welke schadeposten partijen onder ""directe schade"" verstaan. Ter verduidelijking stellen wij voor de definitie van directe schade als volgt te formuleren: ""Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade; b. redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden; c. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade; d. zaakschade en personenschade."" Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? Indien dit niet mogelijk is, verzoeken wij aanbestedende dienst toe te lichten welke schadeposten zij onder de huidige definitie van directe schade verstaat."	Niet akkoord. Met de opgenomen definitie wordt beoogd aan te sluiten bij het gebruikelijke onderscheid tussen directe en indirecte schade, waarbij directe schade ziet op schade die in voldoende rechtstreeks verband staat met de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aanbestedende dienst stemt niet in met het voorgestelde limitatieve alternatief. Onder directe schade verstaat de aanbestedende dienst de schade die rechtstreeks voortvloeit uit de schadeveroorzakende gebeurtenis en die op grond van artikel 6:98 BW aan de schadeveroorzaker kan worden toegerekend. Indirecte schade omvat onder meer gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. De aanbestedende dienst acht de huidige definitie voldoende duidelijk en handhaaft deze ongewijzigd.
56	Leidraad p.5	U vraagt in de laatste bullit om een eigen verklaring. Zou u hiervoor een template willen opstellen?	Op pagina 5 ziet opdrachtgever geen verwijzing naar eigen verklaring, graag verduidelijking in de tweede ronde
57	Beschrijvend document §4.4.2.4.2, 'Let op'	Indien de inschrijver onderdeel is van een groep met een geconsolideerde jaarrekening en de moedermaatschappij een 403-verklaring (art. 2:403 lid 1 sub f BW) heeft afgegeven, kunt u dan bevestigen dat het overleggen van deze 403-verklaring volstaat en dat de moedermaatschappij geen eigen UEA hoeft in te dienen?	Correct. Indien inschrijver onderdeel is van een groep, de resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening en ten aanzien van de consoliderende vennootschap een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW wordt overgelegd, volstaat het overleggen van deze verklaring. In dat geval hoeft voor de consoliderende vennootschap geen afzonderlijk UEA te worden ingediend.

58	Beschrijvend document §4.4.2.2, laatste alinea	De ISO 9001- en ISO 27001-eis geldt volgens de laatste alinea van §4.4.2.2 voor onderaannemers 'ongeacht het type', terwijl de alinea daarvoor deze eis beperkt tot onderaannemers type I. Welke bepaling prevaleert? Wij verzoeken u de eis te beperken tot onderaannemers type I, of voor onderaannemers type II alleen de eis te stellen die relevant is voor hun deel van de dienstverlening (bijvoorbeeld ISO 27001 voor een gespecialiseerde securitypartij).	De aanbestedende dienst begrijpt de opmerking van inschrijver. De laatste alinea van § 4.4.2.2 wordt als volgt gelezen: De eis inzake ISO 9001 en ISO 27001 geldt in beginsel voor inschrijver en voor onderaannemers type I waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Voor overige onderaannemers geldt uitsluitend dat zij dienen te beschikken over de certificeringen voor zover deze, gelet op hun rol en aandeel in de uitvoering van de opdracht, redelijkerwijs relevant zijn. De aanbestedingsstukken worden op dit punt aangepast.
59	Beschrijvend document §4.4.2.1, kerncompetentie 2	Kerncompetentie 2 vraagt om minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring, terwijl een referentie niet ouder mag zijn dan 3 jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum. Kunt u bevestigen dat een referentieopdracht die vóór 6 november 2023 is gestart en in de referentieperiode is uitgevoerd of nog loopt, mag worden gebruikt om de 3 jaar ervaring aan te tonen, waarbij de volledige looptijd meetelt?	Akkoord, een opdracht mag niet meer dan 3 jaar geleden zijn afgerond
60	Beschrijvend document §4.4.2.1, kerncompetentie 1	Wij gaan ervan uit dat 'leveren van digitale werkplekken' ziet op het leveren van werkplekdienstverlening (inrichting, beheer en ondersteuning), en niet op de levering van hardware, aangezien hardware buiten de scope van de opdracht valt. Kunt u dit bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt dat het leveren van hardware hier niet onder valt.
61	PvE Eisen 37 en 64	Voor wiens rekening komen de pentest door een onafhankelijke derde (eis 37) en de implementatie van aanbevelingen uit de DPIA (eis 64)? Is SBJH bereid eis 64 aan te vullen met 'in redelijkheid en in onderling overleg, waarbij aanbevelingen die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen als meerwerk worden behandeld'?	Eis 37 (pentest door een onafhankelijke derde): komt altijd voor rekening van de opdrachtnemer, tenzij de leidraad expliciet anders bepaalt. In aanbestedingen is het gebruikelijk dat beveiligingstesten onderdeel zijn van de dienstverlening en dus niet door de opdrachtgever worden betaald. Eis 64 (implementatie van DPIA-aanbevelingen): dit is context-afhankelijk. Aanbevelingen die binnen de overeengekomen scope vallen → voor rekening van opdrachtnemer. Aanbevelingen die buiten de scope vallen → behoren als meerwerk te worden behandeld.
62	PvE Eis 68	Voor welke medewerkers geldt de VOG-eis: uitsluitend voor medewerkers met toegang tot (persoons)gegevens van SBJH, of voor alle bij de opdracht betrokken medewerkers? Volstaat een VOG die bij indiensttreding is afgegeven, of stelt SBJH een maximale ouderdom?	De VOG-eis geldt alleen voor medewerkers die toegang hebben tot (persoons)gegevens of andere vertrouwelijke informatie van SBJH, niet voor alle medewerkers die zijdelings bij de opdracht betrokken zijn. Een bestaande VOG bij indiensttreding volstaat,.
63	PvE Eis 69	Eis 69 vereist het afdwingen van regelmatige wachtwoordwijziging. De actuele richtlijnen van het NCSC raden periodiek gedwongen wijzigen af wanneer MFA en detectie van gelekte wachtwoorden zijn ingericht. Voldoet een wachtwoordbeleid conform de actuele NCSC-richtlijnen (MFA verplicht, sterke wachtwoorden of passwordless, detectie van gelekte wachtwoorden, geen periodieke gedwongen wijziging) aan deze eis?	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht hier een adviserende rol in te spelen en Opdrachtgever hierin te begeleiden
64	PvE Eis 66	Geldt eis 66 ook voor door Microsoft beheerde encryptiesleutels binnen Microsoft 365? Zo ja, verwacht SBJH de inzet van Microsoft Purview Customer Key, met de daarbij behorende licentievereisten? Of ziet de eis alleen op encryptie die de opdrachtnemer zelf toepast (bijvoorbeeld back-ups)?	Opdrachtnemer kan dit in de inschrijving uitwerken en zijn adviserende rol hierin demonstreren

65	PvE Eis 53	Eis 53 schrijft voor dat er geen directe koppelingen zijn vanuit het werkplekdomein naar het applicatie- en/of datadomein. In een Microsoft 365-omgeving benaderen werkplekken SharePoint en OneDrive per definitie rechtstreeks. Hoe dient deze eis in de context van deze opdracht te worden gelezen?	ms365 en sharepoint uitgezonderd
66	PvE Eis 24	Eis 24 verwijst naar 'eis 2102'. Wij gaan ervan uit dat eis 23 wordt bedoeld. Kunt u dit bevestigen? Daarnaast ontbreekt eis 21 in de nummering; is hier een eis weggevalen?	zie antwoord vraag 46
67	PvE Eis 22	Volstaat voor Microsoft 365 de Microsoft EU Data Boundary, gelet op de beperkte, door Microsoft gedocumenteerde uitzonderingen, om aan eis 22 te voldoen?	Correct, dit EU Data boundary volstaat hierin
68	PvE Eisen 22-53	De eisen onder 'Platform generieke beveiligingseisen' en 'Platform in externe Cloud omgeving beveiligingseisen' lijken geformuleerd voor een applicatie- of SaaS-platform van de inschrijver. Kunt u bevestigen dat deze eisen gelden voor zover de opdrachtnemer de betreffende voorziening zelf levert of beheert, en dat voor de Microsoft 365-dienst zelf de door Microsoft getroffen maatregelen en voorwaarden gelden?	is inderdaad bedoeld voor de diensten die de opdrachtnemer levert, data opslag en vastlegging gegevens gebruikers. Bij de door opdrachtgever gebruikte SAAS toepassingen zijn die gecontracteerde leveranciers verantwoordelijk voor hun deel van de dienstverlening.
69	PvE Eis 42	Eis 42 noemt '99,5 procent uptime per jaar of niet meer dan 8 uur en 45 minuten downtime per jaar'. 99,5% komt overeen met circa 43,8 uur downtime per jaar, terwijl 8 uur en 45 minuten overeenkomt met circa 99,9%. Welke norm is van toepassing? Kunt u daarnaast bevestigen dat deze norm ziet op de componenten die door opdrachtnemer worden beheerd, en niet op de beschikbaarheid van Microsoft 365 zelf, die door Microsoft wordt bepaald?	99,9% en ja niet op de componenten die door Microsoft worden bepaald.
70	Beschrijvend document / PvE	Hoeveel locaties heeft SBJH en op welke adressen? Welke frequentie van fysieke aanwezigheid op locatie verwacht SBJH, gezien eis 101 (ondersteuning zoveel mogelijk op afstand) en eis 18 (bijkomende kosten zijn onderdeel van de tarieven)?	SBJH heeft twee locaties te Den Haag, Koninginnegracht 7 en 8. Daarnaast wordt er door de medewerkers ook thuis gewerkt.
71	Beschrijvend document / PvE §2.2 en eisen 97-99, 130-135	Welke applicaties (naast de Microsoft 365-suite) vallen onder 'installatie en beheer van software'? Kunt u een overzicht geven van de gebruikte (vak)applicaties, en aangeven waar de grens ligt tussen technisch applicatiebeheer door opdrachtnemer en functioneel beheer door SBJH?	Overzicht is bij de publicatie van deze NvI als bijlage gedeeld.
72	Beschrijvend document - §2.2 'Buiten scope'	'Levering hardware' en 'Beheer van hardware' vallen buiten de scope, terwijl §2.4 het aantal beheerde devices noemt. Kunt u bevestigen dat het beheer van endpoints via Microsoft Intune / Autopilot (configuratie, compliance, updates en software distributie) wel binnen de scope valt, en dat 'beheer van hardware' ziet op fysiek hardwarebeheer (reparatie, garantie, logistiek)?	akkoord met gevraagde aanpassing
73	Beschrijvend document / PvE - §2.2 'Cybersecurity' en eisen 22-53	In §2.2 wordt voor het onderdeel 'Cybersecurity – Securitydiensten' verwezen naar het PvE, maar het PvE bevat geen dienstspecifieke eisen voor securitydiensten. Welke securitydiensten verwacht SBJH binnen de opdracht, bijvoorbeeld endpoint detection & response, managed detection & response / SOC, en is 24/7-detectie en respons vereist?	Opdrachtnemer kan dit in de inschrijving uitwerken en zijn adviserende rol hierin demonstreren
74	Beschrijvend document / PvE - §2.2 'Hosting' en eisen 23, 25, 136-141	Welke onderdelen maken naast Microsoft 365 (SaaS) momenteel deel uit van de digitale werkplekomgeving, bijvoorbeeld Azure-VM's, Azure Virtual Desktop, fileservers of on-premises componenten? Wat verstaat SBJH onder 'hosting van de digitale werkplekomgeving' binnen deze opdracht?	Opdrachtnemer kan dit in de inschrijving uitwerken en zijn adviserende rol hierin demonstreren

75	Beschrijvend document / PvE - §5.1.4.2 en eis 20	De indexatiebepalingen zijn niet eenduidig. §5.1.4.2 verwijst naar de CBS Dienstenprijsindex J62/J6202 met een voorstel uiterlijk 2 maanden voor afloop van het contractjaar, terwijl PvE-eis 20 verwijst naar het CBS-indexcijfer zakelijke dienstverlening (2015=100) met een voorstel minimaal 3 maanden voorafgaand aan de verlenging, en uitsluitend spreekt over uurtarieven. Welke bepaling prevaleert? Geldt de indexatie voor alle tarieven (inclusief vaste maandtarieven) en geldt deze per kalenderjaar of per contractjaar?	Zie vraag 47
76	Beschrijvend document / PvE §2.2, §2.4 en eis 13 en 83	In §2.4 wordt verwezen naar het aantal Microsoft 365-licenties per type in het prijzenblad. Dient de inschrijver de Microsoft-licenties zelf te leveren (bijvoorbeeld via CSP) en de licentiekosten op te nemen in de inschrijfprijs, of betreft de opdracht uitsluitend licentiebeheer en -advies, waarbij SBJH de licenties zelf afneemt?	SBJH schaft niet zelf de licenties aan, waar nodig / bij aanvraag extra licenties via de opdrachtnemer.
77	Beschrijvend document §5.1.4 en §1.6	De inschrijfprijs betreft de totaalprijs voor één jaar op basis van indicatieve aantallen. Tussen de start van de implementatiefase (15 maart 2027) en de ingangsdatum van de overeenkomst (1 september 2027) ligt circa 5,5 maand, en PvE-eis 1 vraagt om een team van deskundigen tijdens de implementatie. Waar en op welke wijze dienen eenmalige implementatie- en transitiekosten te worden opgegeven, en tellen deze mee in de inschrijfprijs? Worden de werkzaamheden in de implementatiefase vergoed voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst?	In het prijzenblad kunt u onder éénmalige implementatie aangeven wat de kosten zullen zijn voor deze periode. In de concept overeenkomst onder facturatie is de betaling voor de implementatie opgenomen
78	Beschrijvend document §5.1.2 en §5.1.4	In §5.1.2 staat dat maximaal 100 punten te behalen zijn en in §5.1.4 dat voor prijs maximaal 30 punten te behalen zijn, terwijl de puntentabel uitgaat van 1.000 punten totaal en de prijsformule van 300 punten. Wij gaan ervan uit dat maximaal 1.000 punten te behalen zijn, waarvan 300 voor prijs. Kunt u dit bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de tabel correct is, er is in totaal 1000 punten te verdienen (700 kwaliteit, 300 prijs). Ook in 5.1.4 wordt er in de formule gesproken over 300 punten; dit is correct. een aangepast versie van de leidraad is bij publicatie van deze Nvl gepubliceerd
79	Beschrijvend document - Overzicht gegevens en bijlagen	Bijlage 7 ontbreekt in het bijlagenoverzicht. Daarnaast verwijst PvE-eis 15 naar een bijlage 'Informatiebeveiliging – programma van eisen en wensen t.b.v. aanbestedingen en/of aanschaf applicaties', die niet is gepubliceerd. Betreft dit bijlage 7? Kunt u deze bijlage publiceren en aangeven of de daarin opgenomen eisen knock-outeisen zijn?	Door een foutieve doortelling bestaat bijlage 7 niet. Voor het overzicht zullen de reeds bestaande bijlages niet opnieuw genummerd worden
80	Leidraad 5.1.4	In §3.3 geeft SBJH aan dat de geraamde waarde boven de Europese drempel ligt, maar de raming zelf wordt niet genoemd. Wilt u de geraamde opdrachtwaarde bekendmaken voor de initiële looptijd van vier jaar en voor de maximale looptijd van acht jaar? Geldt er daarnaast een maximale opdrachtwaarde of een maximaal afnamevolume, bijvoorbeeld voor de consultancy-uren of het aantal licenties? Zo ja, welke kosten vallen daaronder? Deze informatie helpt inschrijvers de benodigde capaciteit en de proportionaliteit van de opdracht goed in te schatten. Voor overeenkomsten met variabele afname biedt een maximum bovendien duidelijkheid over de ruimte die de herzieningsclausule van §2.6 biedt.	Aanbestedende dient merkt op de dat de grootte van de opdracht is aangegeven door middel van de scope en de hoeveelheid gebruikers. Er wordt geen geraamde waarde gedeeld. Er is geen maximale (afname)waarde voor deze aanbesteding meegenomen
81	Leidraad 5.1.4	Uit §5.1.4.1 en de controlefunctie in het Prijzenblad begrijpen wij dat alle prijsvelden moeten worden ingevuld en dat een prijs van € 0 als vermoedelijk onrealistisch wordt aangemerkt. Het kan voorkomen dat een onderdeel inhoudelijk al in een andere regel is inbegrepen, bijvoorbeeld inzet van de projectmanager binnen de eenmalige implementatie I1. Kunt u bevestigen dat € 0 in zo'n geval is toegestaan, mits de inschrijver in de kolom "Toelichting inschrijver" aangeeft in welke regel de kosten zijn opgenomen? Of heeft SBJH de voorkeur dat elke regel een eigen prijs krijgt? Een eenduidige lijn bevordert de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen.	Aanbestedende dienst heeft de voorkeur dat alle cellen/velden ingevuld worden om de vergelijkbaarheid te kunnen bevorderen. Indien dit niet mogelijk is dient u door middel van een opmerking aan te geven hoe dit verwerkt is. In het prijzenblad is ruimte gemaakt voor eventuele opmerkingen

82	Leidraad 5.1.4.1 - blz 36	Eisen 43 t/m 45 vragen om continue monitoring van security controls en risico's, logging en monitoring van kritieke systemen en rapportage van security events. Kunt u aangeven of SBJH hiermee een 24/7 SOC- of MDR-dienst met SIEM verwacht (bijvoorbeeld op basis van Microsoft Sentinel)? Of volstaat monitoring met alerting binnen de servicetijden van eis 5 (werkdagen 08.00 tot 18.00 uur)? Neemt SBJH deze dienst nu af bij een derde? Eis 15 verwijst verder naar de bijlage "Informatiebeveiliging, programma van eisen en wensen t.b.v. aanbestedingen en/of aanschaf applicaties". Deze bijlage hebben wij niet in de aanbestedingsstukken aangetroffen. Wilt u deze alsnog beschikbaar stellen?	Graag aanleveren indien natuurlijk relevant, verwijzing van de vraag is ook onduidelijk. Wellicht kunt u verduidelijken in tweede Nvl
83	Leidraad 2.4	Uit eis 101 begrijpen wij dat ondersteuning zoveel mogelijk op afstand plaatsvindt, tenzij fysieke aanwezigheid noodzakelijk is. Om de kosten van onsite inzet goed in te kunnen schatten, vragen wij u aan te geven op hoeveel locaties SBJH werkt en hoe vaak onsite aanwezigheid in het afgelopen jaar nodig was (in dagen of incidenten). Kunt u daarnaast bevestigen dat onsite inzet voor zover nodig onderdeel is van de vaste jaarbedragen S1 en S2? Of verwacht SBJH bijvoorbeeld een vaste aanwezigheid op locatie?	zie vraag 70 en 94
84	Leidraad 2.4	Voor een goede transitieaanpak (SGC 1) en een realistische prijs willen wij graag begrijpen welke tooling SBJH nu gebruikt. Denk aan tooling voor remote management, back-up van Microsoft 365, endpoint security, monitoring en incidentregistratie. Wilt u aangeven of deze tooling eigendom is van SBJH of van de huidige dienstverlener, en of hier lopende contracten aan verbonden zijn? Mag de inschrijver bestaande tooling vervangen door zijn eigen standaardtooling, met inachtneming van eis 157? Of is er tooling die SBJH verplicht wil behouden?	Het is de Aanbestedende dienst onduidelijk wat de strekking van de vraag is. Wij willen u uitnodigen om de vraag te herformuleren en deze in de volgende Nvl te stellen zodat deze beantwoord kan worden.
85	Leidraad 2.4:	In §2.2 en in eisen 136 t/m 141 wordt de hosting van de digitale werkplekomgeving tot de scope gerekend. De huidige technische inrichting is echter niet beschreven, terwijl die van grote invloed is op de prijsvorming. Wilt u aangeven of er sprake is van Azure Virtual Desktop, Windows 365, (virtuele) servers, bedrijfsapplicaties buiten Microsoft 365 of andere centrale hosting? Welke Azure-subscriptions en -resources vallen binnen scope, en op wiens naam staan deze? Moeten eventuele Azure-verbruikskosten in het Prijzenblad worden opgenomen, en zo ja onder welke regel, of betaalt SBJH deze rechtstreeks? Kunt u tot slot aangeven op welke dienst de beschikbaarheidseis van 99,5% (eis 42) betrekking heeft, gelet op de beschikbaarheid van Microsoft 365 zelf die onder de SLA van Microsoft valt?	Opdrachtnemer kan dit in de inschrijving uitwerken en zijn adviserende rol hierin demonstreren
86	Leidraad 2.4	In §2.4 geeft SBJH aan dat het PvE en het prijzenblad nadere informatie bevatten over onder meer het aantal licenties per type, het aantal servicedeskmeldingen, het aantal beheerde devices, het aantal locaties en het aantal mailboxen, Teams-omgevingen en SharePoint-sites. Wij hebben deze gegevens niet in de stukken kunnen vinden. Wilt u deze alsnog beschikbaar stellen, bij voorkeur met het gemiddelde aantal meldingen per maand over de afgelopen twaalf maanden? Daarnaast noemt §2.4 circa 50 vaste gebruikers en 0 tot 12 flexibele gebruikers, terwijl het Prijzenblad rekent met 40 vaste en 10 tijdelijke medewerkers. Kunt u aangeven welke aantallen leidend zijn?	EPSA: prijzenblad is aangepast naar 12 medewerkers

87	Leidraad 2.2 - blz 12	In §2.2 is "Beheer van hardware" buiten scope geplaatst. In §2.4 wordt echter het aantal beheerde devices als omvangsgegeven genoemd. Een Microsoft 365-werkplek omvat doorgaans ook endpointbeheer via Intune. Kunt u bevestigen dat met "beheer van hardware" alleen fysieke handelingen worden bedoeld, zoals levering, uitrol op locatie, reparatie, garantieafhandeling, vervanging en afvoer? En dat het logisch beheer van endpoints (besturingssysteem, configuratie, beveiliging en software-uitrol via Intune/Autopilot) wel binnen scope valt? Kunt u daarnaast bevestigen of randapparatuur, telefonie en lokale netwerkkapparatuur (router, wifi, switches) buiten scope vallen?	logisch beheer valt binnen de scope. rest erbuiten
88	PVE - 78:	Volgens eis 78 ondersteunt opdrachtnemer SBJH bij het beheer en de doorontwikkeling van Teams, SharePoint, OneDrive, Outlook en overige Microsoft 365-functionaliteiten. Volgens eis 82 geeft opdrachtnemer daarbij inzicht in de gevolgen voor kosten. Kunt u aangeven welke doorontwikkelingsactiviteiten SBJH verwacht binnen de vaste jaarbedragen S1 t/m S3? Vanaf welk moment of welke omvang wordt doorontwikkeling als project gezien en op basis van de consultancy-uren gefactureerd? Denk bijvoorbeeld aan kleine configuratiewijzigingen tegenover de inrichting van een nieuwe SharePoint-structuur.	Doorontwikkeling binnen de vaste jaarbedragen S1-S3 betreft uitsluitend kleine, incrementele wijzigingen binnen de bestaande Microsoft 365-inrichting. Hieronder vallen beperkte configuratie-aanpassingen in Teams, SharePoint, OneDrive, Outlook en overige M365-functionaliteiten, zonder ontwerpwerk, migratie of impact op meerdere afdelingen. Dit dient altijd in overleg en met expliciete toestemming van de Opdrachtgever besproken worden.
89	PVE - 10:	Uit eisen 10 en 14 van het PvE begrijpen wij dat de natuurlijke adviesfunctie onderdeel is van de basisdienstverlening en niet apart in rekening kan worden gebracht. Tegelijk bevat het Prijzenblad onder C1 16 uur Solution Architect per jaar. Om dubbele beprijzing en discussie tijdens de uitvoering te voorkomen, vragen wij u aan te geven voor welke werkzaamheden SBJH de consultancy-uren C1 t/m C5 voorziet. Waar ligt de grens tussen advies binnen de basisdienstverlening en inzet op uurbasis? Valt bijvoorbeeld het uitwerken van een architectuurontwerp voor nieuwe functionaliteit op verzoek van SBJH onder C1?	Consultancy is advies op gebied van product of dienst die niet door Opdrachtgever wordt geleverd. Opdrachtgever behoudt het recht om die producten of diensten bij derde af te nemen.
90	Concept overeenkomst	Zie artikel 7.2 van de Concept Overeenkomst: Doelt de term 'bij gunning' op het moment van de definitieve gunningsbeslissing of op de ondertekening van de overeenkomst / start van de implementatiefase op 15 maart 2027?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de term 'bij gunning' betekent bij start van implementatie. Dit zal in een nieuwe versie van de overeenkomst worden aangepast
91	Leidraad, 2.2. Doel en scope van de opdracht	Verwacht de aanbestedende dienst dat de inschrijver de Microsoft 365-licentiekosten opneemt in het Prijzenblad en doorlevert, of verzorgt SBJH de directe aanschaf van de licenties zelf en dient de inschrijver uitsluitend de kosten voor het beheer en advies aan te bieden?	Zie vraag 76; SbjH verzorgt aanschaf niet zelf, dus doorleveren
92	Leidraad, 5.1.4.2. Indexatie	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat voor de jaarlijkse prijsindexering uitsluitend de CBS Dienstenprijsindex J6202 (index 2021=100) wordt gehanteerd, en dat afwijkende definities in het Programma van Eisen (zoals het basisjaar 2015=100) komen te vervallen?	Zie vraag 47

93	PvE nr 32	In eis 32 wordt gesteld dat self-signed certificaten in geen enkele omgeving zijn toegestaan. Onze beheeroplossing maakt gebruik van self-signed certificaten voor certificaatgebaseerde authenticatie tussen componenten van de beheeromgeving. Deze certificaten worden niet gebruikt voor publiek toegankelijke diensten of voor authenticatie van eindgebruikers, maar vormen een essentieel onderdeel van de veilige werking van de beheertools. Kunt u verduidelijken of deze eis uitsluitend betrekking heeft op de ICT-omgeving van SBJH, of ook op interne beheer- en managementomgevingen van de inschrijver? Indien de eis ook betrekking heeft op de beheeromgeving van de inschrijver, verzoeken wij u deze te versoepelen zodat het gebruik van self-signed certificaten voor interne authenticatiedoeleinden binnen beheer- en managementoplossingen toegestaan blijft. Voorgestelde aanpassing van de eis "Self-signed certificaten zijn niet toegestaan binnen de productieomgeving van SBJH en voor publiek toegankelijke diensten. Het gebruik van self-signed certificaten binnen interne beheer-, management- en monitoringsoplossingen van de opdrachtnemer is toegestaan, mits deze uitsluitend worden gebruikt voor interne authenticatie- en beheersdoeleinden en passend worden beheerd en beveiligd."	Zie vraag 10
94	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 18 en 101 Fysieke aanwezigheid	Welke frequentie van fysieke aanwezigheid verwacht u, en op welke locatie(s) (PvE-eis 18 en 101)?	“De opdrachtnemer levert de dienstverlening primair op afstand. Fysieke aanwezigheid wordt uitsluitend verwacht voor vooraf geplande overlegmomenten, afstemming met SBJH-functioneel beheer en incidentele onsite-ondersteuning wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht. Deze fysieke aanwezigheid vindt plaats op de SBJH-locatie in Den Haag. De frequentie bedraagt gemiddeld 2 keer per jaar, tenzij specifieke werkzaamheden een extra bezoek vereisen. Er is geen structurele onsite-verplichting.”
95	Bijlage 8 Concept-overeenkomst Art. 7 lid 2 Facturatie bij vertraagde acceptatie	Start de facturatie van de dienstverlening ook als de acceptatie vertraagt door oorzaken die niet aan de opdrachtnemer zijn toe te rekenen (art. 7 lid 2 concept-overeenkomst)?	Opdrachtnemer mag factureren wanneer acceptatie door omstandigheden buiten zijn verantwoordelijkheid uitblijft.
96	Bijlage 8 Concept-overeenkomst Art. 7 lid 2 Acceptatie implementatie	Welke acceptatiecriteria en welke procedure gelden voor de implementatie (art. 7 lid 2 concept-overeenkomst), en wie accepteert namens SBJH?	Zie de leidraad artikel 5.1.3. sgc1
97	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 80 Achterstanden bij overname	Aanvaardt u dat gebreken en achterstanden die bij de nulmeting worden vastgesteld en al bij overname bestonden, niet aan de opdrachtnemer worden toegerekend, en dat het wegwerken daarvan projectmatig wordt opgedragen tegen de tarieven C1–C5 (PvE-eis 80)?	Akkoord al merkt Opdrachtgever op dat nulmeting niet tot de vereiste behoort.
98	Aanbestedingsleidraad §2.1 / SGC 1 Status Modern Workplace	Is de overstap van SBJH naar de Microsoft Modern Workplace, zoals genoemd in de begroting 2027 van SBJH, afgerond vóór de start van de implementatie op 15-03-2027?	Nee
99	Aanbestedingsleidraad §2.4 Locaties	Op hoeveel en welke locaties wordt gewerkt, naast thuiswerken?	Zie vraag 70
100	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 6 Programma van Eisen §2.2 / eis 97 Devicebeheer	Valt het beheer van devices (Intune-configuratie, updates en patches van laptops en smartphones) binnen de opdracht, gezien "Beheer van hardware" buiten de scope valt (leidraad §2.2)?	logisch beheer valt binnen de scope. hardware aanschaffen, vervangen niet
101	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst Bijlagen 1 t/m 3 Ontbrekende bijlagen	Wilt u de bijlagen 1 tot en met 3 van de concept-verwerkersovereenkomst publiceren (normen en standaarden, werkzaamheden, informatie bij een datalek)?	Bijlagen zijn verwerkt in een nieuwe versie van verwerkersovereenkomst

102	Bijlage 8 Concept-overeenkomst Overwegingen b / art. 3 t/m 5 Kenmerk en ontbrekend artikel 4	De concept-overeenkomst (Bijlage 8) vermeldt kenmerk "TN 665661", en de nummering springt van artikel 3 naar artikel 5. Ontbreekt artikel 4, en is dit de definitieve concept-overeenkomst voor TN 611665?	Nummering is aangepast, naar aanleiding van vragen in de Nota's kunnen er aanpassingen zijn gedaan of volgen.
103	Bijlage 6 Programma van Eisen / Bijlage 5 Prijzenblad Eis 10 en 14 / regel S1 Fair use servicedesk en advies	Mag de opdrachtnemer voor de servicedesk (regel S1) en voor advies (PvE-eis 10 en 14) een redelijke fair-use-norm hanteren, met meerwerk tegen de aangeboden uurtarieven C1–C5?	Ja, de opdrachtnemer hanteert voor zowel de servicedesk (S1) als voor advieswerkzaamheden conform PvE-eis 10 en 14 een redelijke fair-use-norm. Binnen deze norm vallen de vermelde adviezen in dhet PVE. Werkzaamheden die de fair-use-grens overschrijden, of die qua aard of omvang projectmatig van karakter zijn, worden als meerwerk uitgevoerd en gefactureerd tegen de aangeboden uurtarieven C1–C5. Meerwerk dient altijd vooraf met Opdrachtgever te worden besproken met expliciete goedkeuring
104	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 3 Herstructurering binnen de groep	Geldt een interne herstructurering binnen de groep van de opdrachtnemer als wijziging onder PvE-eis 3 die tot ontbinding kan leiden?	Een interne herstructurering binnen de groep van de opdrachtnemer wordt niet beschouwd als een wijziging in de zin van PvE-eis 3. Zolang de contractuele rechtspersoon ongewijzigd blijft en de continuïteit van de dienstverlening volledig is geborgd, leidt een interne reorganisatie niet tot ontbinding of andere contractuele gevolgen. Alle eisen binnen deze aanbesteding blijven onverminderd van kracht, waaronder bijvoorbeeld de Nederlandse taal.
105	Bijlage 6 Programma van Eisen / Bijlage 9 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 Eis 36, 151 en 157 / art. 21 Intellectueel eigendom	Bevestigt u dat generieke scripts, templates, beheerconfiguraties en tooling die de opdrachtnemer al bezit en ook voor andere opdrachtgevers gebruikt, bij de opdrachtnemer blijven, met een toereikend gebruiksrecht voor SBJH (PvE-eis 36, 151 en 157; art. 21 GIBIT 2025)?	Akkoord
106	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst Art. 8 lid 1 Subverwerkers	Bevestigt u dat Microsoft, als leverancier van de tenant op naam van SBJH, geen subverwerker van de opdrachtnemer is, en dat vermelding van de subverwerkers van de opdrachtnemer in de inschrijving geldt als de toestemming bedoeld in art. 8 lid 1 van de concept-verwerkersovereenkomst?	“Microsoft, als leverancier van de Microsoft-tenant op naam van SBJH, is geen subverwerker van de opdrachtnemer. Microsoft treedt op als verwerker van SBJH onder de geldende Microsoft-DPA.
107	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst / Bijlage 9 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 Art. 7 / art. 28 Audits	Bevestigt u dat een geldig ISO 27001-certificaat met surveillance-audits volstaat als jaarlijkse rapportage in de zin van art. 7 lid 6 van de concept-verwerkersovereenkomst, dat audits zonder concrete aanleiding maximaal één keer per jaar plaatsvinden, en dat de kostenregeling van art. 28.6 GIBIT 2025 geldt?	Een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief de jaarlijkse surveillance-audits, volstaat als jaarlijkse rapportage in de zin van artikel 7 lid 6 van de concept-verwerkersovereenkomst. Audits zonder concrete aanleiding vinden maximaal éénmaal per jaar plaats. Voor de kostenregeling geldt artikel 28.6 van de GIBIT 2025.”
108	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 64 DPIA-aanbevelingen	Bevestigt u dat aanbevelingen uit de DPIA (PvE-eis 64) die aanvullende licenties, tooling of projectinspanning vergen, in overleg worden opgedragen en vergoed, en niet geacht worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen?	“Aanbevelingen uit de DPIA die aanvullende licenties, tooling of projectmatige inspanning vereisen, worden in redelijkheid en in onderling overleg geïmplementeerd. Aanbevelingen die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen, worden als meerwerk opgedragen en vergoed. Deze werkzaamheden maken geen onderdeel uit van de vaste prijs.” Meerwerk moet vooraf besproken worden met Opdrachtgever en mag niet aanvangen zonder expliciete toestemming.

109	Bijlage 6 Programma van Eisen / Bijlage 9 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 Eis 151 / art. 29.4 Kosten exit	Bevestigt u dat "kostenloos" in PvE-eis 151 ziet op het beschikbaar stellen van bestaande gegevens, configuraties, documentatie en exports, en dat overige exit- en retransitiewerkzaamheden conform art. 29.4 GIBIT 2025 tegen de overeengekomen tarieven worden vergoed?	Het begrip 'kostenloos' in PvE-eis 151 heeft betrekking op het beschikbaar stellen van reeds bestaande gegevens, configuraties, documentatie en standaard-exports. Het Programma van Eisen preveleert boven de Inkoop Voorwaarden en het beschikbaar stellen van de gegevens zal kostenloos plaatsvinden.
110	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 6 Programma van Eisen / Bijlage 8 Concept-overeenkomst §5.1.4.2 / eis 21 / art. 6 Indexatie	Leidraad §5.1.4.2 noemt CBS DPI J62/J6202. PvE-eis 21 noemt het "CBS-indexcijfer zakelijke dienstverlening (2015=100)" voor uurtarieven. Bevestigt u dat vanaf 01-01-2029 voor alle prijzen CBS DPI J6202 (2021=100) geldt, met een voorstel uiterlijk 2 maanden vóór het nieuwe contractjaar?	zie vraag 47
111	Bijlage 8 Concept-overeenkomst / Bijlage 9 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 Art. 7 lid 1 / art. 11.2 Facturatie vooraf	Art. 7 lid 1 van de concept-overeenkomst schrijft maandelijkse facturatie achteraf voor, terwijl art. 11.2 GIBIT 2025 voor periodieke vergoedingen van vooruitbetaling uitgaat. Bent u bereid de vaste maandelijkse vergoedingen (licenties L1/L2 en support S1-S3) maandelijks vooraf te laten factureren?	Voor periodieke vergoedingen zoals de vaste maandelijkse licentie- en supportvergoedingen (L1/L2 en S1-S3) geldt artikel 11.2 GIBIT 2025, dat uitgaat van facturatie en betaling vooraf. Wij zijn bereid deze vergoedingen maandelijks vooraf te factureren. Artikel 7 lid 1 van de concept-overeenkomst wordt dienovereenkomstig gelezen."
112	Bijlage 8 Concept-overeenkomst / Bijlage 9 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 Art. 2 lid 2 / art. 2.5 Rangorde documenten	Art. 2 lid 2 van de concept-overeenkomst en art. 2.5 van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025) hanteren een verschillende rangorde van documenten. De verwerkersovereenkomst en het PvE staan niet afzonderlijk in de rangorde van de overeenkomst. Welke rangorde geldt?	De rangorde van artikel 2 lid 2 van de concept-overeenkomst geldt. Ter verduidelijking wordt dit lid vervangen door: "De aanbestedingsstukken vormen een onlosmakelijk onderdeel van deze overeenkomst. In afwijking van artikel 2.5 van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025) geldt bij tegenstrijdigheid de volgende rangorde, waarbij het eerder genoemde document prevaleert: Deze overeenkomst, met verwerking van de wijzigingen uit de Nota's van Inlichtingen; De Nota's van Inlichtingen, waarbij de meest recente prevaleert; De overige aanbestedingsstukken en bijlagen, waaronder het Programma van Eisen en de verwerkersovereenkomst; De Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025); De inschrijving van opdrachtnemer, inclusief het prijzenblad. In afwijking van deze rangorde prevaleert de verwerkersovereenkomst uitsluitend voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, overeenkomstig artikel 12 lid 1 daarvan. Voor de aansprakelijkheid tussen partijen blijft de volledige regeling van artikel 17 GIBIT 2025 van toepassing, inclusief de beperkingen en uitzonderingen."

113	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 97 en 102 Derdelijsondersteuning	Valt ondersteuning in de derde lijn (applicatieleveranciers, Microsoft-support) onder de opdracht, en wie voert de regie op applicatieleveranciers?	“Ondersteuning in de derde lijn, waaronder escalaties naar applicatieleveranciers en Microsoft-support, valt binnen de opdracht voor zover het betreft de regie, coördinatie en bewaking van deze escalaties. De opdrachtnemer opent en beheert leverancierscases, levert benodigde informatie aan en bewaakt de voortgang. Technische handelingen die uitsluitend door de applicatieleverancier kunnen worden uitgevoerd vallen buiten de scope. De regie op applicatieleveranciers berust bij de opdrachtnemer, tenzij het PvE voor specifieke applicaties anders bepaalt.”
114	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 97, 99 en 110 Overzicht applicaties en websites	Kan SBJH een overzicht geven van de applicaties en websites die onder PvE-eis 97, 99 en 110 vallen?	Zie vraag 71
115	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 6 Programma van Eisen §2.2 / eis 75 Azure-resources en -verbruik	Welke Azure-resources zijn in gebruik, en valt het Azure-verbruik binnen de vaste prijs of wordt het apart doorbelast (leidraad §2.2; PvE-eis 75)?	Azure-verbruik dat de opdrachtnemer inzet binnen zijn eigen tenant voor de uitvoering van de opdracht valt binnen de vaste prijs, tenzij anders gespecificeerd.
116	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 114 en 124 Huidige tooling	Welke back-up-, ITSM- en beheertools zijn nu in gebruik en van wie zijn de licenties (PvE-eis 114 en 124)? Wordt overname verwacht of brengt de opdrachtnemer eigen tooling in, en voor wiens rekening komt een eventuele migratie?	Overname van licenties door de opdrachtnemer wordt niet verwacht. De opdrachtnemer brengt eigen beheertools en monitoring mee binnen de vaste jaarbedragen S1 t/m S3. Migratie naar deze tooling valt binnen de vaste prijs
117	Bijlage 6 Programma van Eisen / Bijlage 5 Prijzenblad Eis 158 / regel L1 en L2 Huidige licenties	Via welk kanaal neemt SBJH de Microsoft-licenties nu af (CSP, EA of anders), tot wanneer loopt die overeenkomst, is er een partner-of-record- of GDAP-relatie gekoppeld, en welke licentietypen en add-ons zijn nu actief?	licenties nu inclusief bij huidige leverancier lopend tot einde contractdatum
118	Bijlage 6 Programma van Eisen / Bijlage 5 Prijzenblad Eis 10, 14, 78 en 82 / regel S1 t/m S3 Doorontwikkeling in vaste prijs	Welke omvang aan doorontwikkeling en wijzigingen moet de inschrijver in S1–S3 veronderstellen (PvE-eis 10, 14, 78 en 82; SGC 3)? Bevestigt u dat projectmatige wijzigingen daarbuiten worden opgedragen tegen de tarieven C1–C5?	zie vraag 103
119	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 6 Programma van Eisen SGC 1 / eis 158 Documentatie en beheerrechten bij aanvang	Welke documentatie is bij aanvang beschikbaar (tenantconfiguratie, CMDB of vergelijkbaar overzicht, licentieoverzicht, incidenthistorie), en op welk moment krijgt de opdrachtnemer beheerrechten op de tenant (SGC 1; PvE-eis 158)?	zie vraag 118
120	Aanbestedingsleidraad §2.1 / SGC 1 Huidige leverancier en overdracht	Wie verzorgt thans de dienstverlening, tot welke datum loopt die overeenkomst, en welke medewerkingsverplichting bij overdracht is contractueel geborgd, uitgedrukt in omvang, rollen en periode (leidraad §2.1; SGC 1)?	Tot 1 september 2027 of in overleg eerder. U mag uitgaan van medewerking van alle betrokken partijen
121	Aanbestedingsleidraad §2.4 Omvang Microsoft 365-omgeving	Hoeveel mailboxen, gedeelde mailboxen, Teams-omgevingen en SharePoint-sites zijn in gebruik?	Zie vraag 171
122	Aanbestedingsleidraad §2.4 Aantal en type devices	Hoeveel en welk type devices (laptops, smartphones, overige) zijn in gebruik, en worden die nu beheerd via Intune?	per medewerker een laptop en één centrale printer, 5 smart schermen tbv vergaderingen, niet via intune
123	Aanbestedingsleidraad §2.4 Aantal servicedeskmeldingen	Hoeveel servicedeskmeldingen en serviceverzoeken zijn er de afgelopen twaalf maanden geregistreerd, per categorie of prioriteit (leidraad §2.4)?	zie vraag 171
124	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 5 Prijzenblad §5.1.3 SGC 2 / regel S3 Functioneel beheer	SGC 2 noemt het functioneel beheer van SBJH. Regel S3 van het prijzenblad vraagt een prijs voor "Functioneel beheer / adoptiesupport". Welke taken van functioneel beheer liggen bij de opdrachtnemer en welke bij SBJH?	zie vraag 6

125	Bijlage 8 Concept-overeenkomst / Bijlage 9 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 Art. 6 lid 3 / art. 11.10 Prijswijzigingen Microsoft-licenties	Art. 6 lid 3 van de concept-overeenkomst zet de prijzen vast tot en met 31-12-2028. Bent u bereid aantoonbare prijswijzigingen van Microsoft voor de licentiecomponent (regel L1 en L2) door te laten berekenen, ook vóór 01-01-2029, conform art. 11.10 van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025)?	Aantoonbare prijswijzigingen van Microsoft voor de licentiecomponenten L1 en L2 worden conform artikel 11.10 van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025) doorberekend, ook indien deze plaatsvinden vóór 1 januari 2029. Artikel 6 lid 3 van de concept-overeenkomst laat deze doorberekening onverlet, omdat het uitsluitend ziet op de door de opdrachtnemer zelf vastgestelde prijzen. Prijswijzigingen van derden worden op basis van artikel 11.10 in redelijkheid en onder overleg doorgevoerd."
126	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst / Bijlage 6 Programma van Eisen Art. 8 lid 4 / eis 22 Verwerkingslocatie (EER)	Art. 8 lid 4 van de concept-verwerkersovereenkomst bepaalt dat verwerker persoonsgegevens "uitsluitend in Nederland" mag verwerken. PvE-eis 22 vereist hosting en data binnen de Europese Economische Ruimte (EER), en de omgeving draait op Microsoft 365. Bent u bereid art. 8 lid 4 te wijzigen in: "De verwerker mag de persoonsgegevens uitsluitend verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EER)."?	Ja, zie vraag 32
127	Aanbestedingsleidraad \$5.1.2 en \$5.1.4 Puntentelling	Leidraad \$5.1.2 noemt "maximaal 100 punten" en \$5.1.4 "maximaal 30 punten" voor prijs, terwijl de tabel in \$5.1.2 1.000 punten totaal en 300 punten voor prijs noemt. Bevestigt u dat de tabel leidend is?	zie vraag 78
128	Bijlage 5 Prijzenblad Regel L1 en L2 Levering licenties	Leverd de opdrachtnemer onder regel L1 en L2 zelf de Microsoft-licenties, of gaat het alleen om het beheer van licenties die SBJH zelf afneemt?	zie vraag 76
129	Bijlage 5 Prijzenblad Regel L1 en L2 Licentietype	Welk licentietype valt onder "Gebundelde licentie digitale werkplek" in regel L1 en L2 van het prijzenblad (bijvoorbeeld Microsoft 365 Business Premium, E3 of E5), inclusief welke add-ons?	Business Premium
130	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 5 Prijzenblad \$2.4 / regel L1 en L2 Aantallen gebruikers	Leidraad \$2.4 noemt circa 50 vaste gebruikers en 0 tot 12 flexibele gebruikers. Het prijzenblad rekent met 40 vaste en 10 tijdelijke medewerkers. Welke aantallen zijn leidend?	zie vraag 86
131	Bijlage 5 Prijzenblad Cel H29 (regel C1) Formulefout vergelijkingsprijs	In Bijlage 5 (prijzenblad) bevat cel H29 (C1 Solution architect) de formule =SUM(H25:H27) in plaats van =E29*F29*G29. Daardoor telt het subtotaal support dubbel mee in de totale vergelijkingsprijs. Wilt u een gecorrigeerd prijzenblad publiceren?	zie vraag 12
132	Aanbestedingsleidraad \$4.4.2.2 ISO-eis voor onderaannemers	Leidraad \$4.4.2.2 stelt de eis van ISO 9001 en ISO 27001 ook aan onderaannemers "ongeacht het type". Geldt deze eis ook voor leveranciers van standaard cloud- of SaaS-diensten, zoals Microsoft of een ITSM-platform, die geen deel van de opdracht uitvoeren?	"De eis uit \$4.4.2.2 geldt uitsluitend voor onderaannemers die werkzaamheden binnen de scope van de opdracht uitvoeren. Leveranciers van standaard cloud- of SaaS-diensten (zoals Microsoft of een ITSM-platform) die geen deel van de opdracht uitvoeren, worden niet als onderaannemer beschouwd en vallen niet onder deze certificeringseis."
133	Bijlage 6 Programma van Eisen / Bijlage 5 Prijzenblad Eis 61 en 70 / regel L1 en L2 Licenties voor logging	Als aanvullende Microsoft-licenties nodig zijn voor PvE-eis 61 en 70: maken die deel uit van de gebundelde licentie L1/L2, of worden zij apart vergoed?	zie vraag 76
134	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 66 Encryptiesleutels	PvE-eis 66 vraagt de encryptiesleutels mee te leveren. In Microsoft 365 beheert Microsoft deze sleutels standaard. Bevestigt u dat de eis alleen geldt voor sleutels die de opdrachtnemer zelf beheert, zoals BitLocker-herstelsleutels?	Ja
135	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 46 Kwetsbaarheidsanalyses en penetratietests	PvE-eis 46 vraagt "kwetsbaarheidsanalyses, penetratietests en/of systeemreviews". Volstaat een periodieke kwetsbaarheidsanalyse of systeemreview, zonder dat de opdrachtnemer zelf penetratietests uitvoert?	Ja, een periodieke kwetsbaarheidsanalyse of systeemreview voldoet aan PvE-eis 46. De eis vraagt om kwetsbaarheidsanalyses, penetratietests en/of systeemreviews; daarmee is een penetratietest niet verplicht.

136	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 43 t/m 45 Security-monitoring	Vereisen PvE-eisen 43 tot en met 45 een 24/7 SOC- of SIEM-dienst, of volstaat monitoring en rapportage met de standaard beveiligingsvoorzieningen van Microsoft 365 (zoals Defender) tijdens de servicetijden?	Standaard beveiligingsvoorzieningen van Microsoft volstaan
137	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 42 Reikwijdte beschikbaarheidsnorm	Bevestigt u dat de beschikbaarheidsnorm van PvE-eis 42 alleen geldt voor de componenten die de opdrachtnemer beheert, en niet voor de beschikbaarheid van de Microsoft 365-dienst zelf?	Ja
138	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 42 Beschikbaarheidsnorm	PvE-eis 42 noemt 99,5% uptime per jaar en ook maximaal 8 uur en 45 minuten downtime per jaar. Dat laatste komt overeen met circa 99,9%. Welke norm geldt, en hoe zijn de servicewindows gedefinieerd?	zie vraag 69
139	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 42, 94, 138 en 156 Servicelevels (SLA)	Het PvE verwijst naar "gestelde servicewindows" (eis 42), een "afgesproken termijn" (eis 94) en "overeengekomen serviceniveaus" (eis 138 en 156). De aanbestedingsstukken bevatten geen SLA. Kunt u toelichten wat hierin de gewenste situatie is?	we verwachten een SLA vanuit de opdrachtnemer, die niet in strijd is met de eisen vanuit de Aanbestedingsdocumenten
140	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 15 Bijlage informatiebeveiliging	PvE-eis 15 verwijst naar de bijlage "informatiebeveiliging – programma van eisen en wensen t.b.v. aanbestedingen en/of aanschaf applicaties". Deze bijlage staat niet bij de aanbestedingsstukken. Wilt u deze bijlage publiceren?	zie vraag 8
141	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 8 Concept-overeenkomst §1.6 / art. 3 lid 1 Ingangsdatum en start implementatie	Leidraad §1.6 noemt als beoogde ingangsdatum 01-09-2027. Artikel 3 lid 1 van de concept-overeenkomst en de aankondiging op TenderNed noemen 01-06-2027. Welke ingangsdatum geldt? En wanneer start de implementatiefase?	uiterlijk 1 september operationeel. Implementatiefase kan in overleg met Opdrachtgever flexibel opgestart worden
142	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst Art. 12 lid 1 Voorrang verwerkersovereenkomst	Art. 12 lid 1 van de concept-verwerkersovereenkomst laat de verwerkersovereenkomst voortgaan op strijdige bepalingen uit de hoofdovereenkomst. Bent u bereid aan art. 12 lid 1 toe te voegen: "met uitzondering van de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 17 van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025), die onverkort van toepassing blijft"?	De aanbestedende dienst stemt in met het verzoek, met behoud van de uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperkingen uit artikel 17 GIBIT 2025. Artikel 12 lid 1 wordt daarom aangevuld met: “In afwijking hiervan blijft de volledige aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025), inclusief de daarin opgenomen beperkingen en uitzonderingen, van toepassing op de aansprakelijkheid tussen partijen uit hoofde van deze verwerkersovereenkomst, waaronder de vrijwaring en de contractuele boete in artikel 10.”

143	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst Art. 10 lid 4 Contractuele boete	Bent u bereid in art. 10 lid 4 van de concept-verwerkersovereenkomst de contractuele boete te beperken tot: "het deel van de opgelegde bestuurlijke boete dat aantoonbaar aan de niet of niet tijdige nakoming door verwerker van artikel 6 lid 1 is toe te rekenen, onder de voorwaarden van artikel 17.5 sub iv van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025)"?	De aanbestedende dienst stemt in met het beperken van de contractuele boete tot het aantoonbaar aan verwerker toe te rekenen deel. De verwijzing naar artikel 17.5 sub iv GIBIT 2025 wordt verduidelijkt. De eerste zin van artikel 10 lid 4 wordt vervangen door: “Indien verwerker de verplichting uit artikel 6 lid 1 toerekenbaar niet of niet tijdig nakomt en de toezichthouder daardoor aan verwerkingsverantwoordelijke een bestuurlijke boete oplegt, zal verwerkingsverantwoordelijke aan verwerker een contractuele boete opleggen ter hoogte van uitsluitend het deel dat aantoonbaar aan die tekortkoming is toe te rekenen.” Aan artikel 10 lid 4 wordt toegevoegd: “Op deze contractuele boete is de volledige aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 GIBIT 2025 van overeenkomstige toepassing, inclusief de beperkingen en uitzonderingen. Voor toepassing van artikel 17.5 sub iv is de onderliggende bestuurlijke boete bepalend en gelden alle daarin genoemde voorwaarden.”
144	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst Art. 10 lid 3 Vrijwaring	Bent u bereid art. 10 lid 3 van de concept-verwerkersovereenkomst te vervangen door: "Verwerker vrijwaart verwerkingsverantwoordelijke voor aanspraken van derden voor zover die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van verwerker in de nakoming van deze verwerkersovereenkomst, met inachtneming van de beperking in lid 2."?	Niet akkoord
145	Bijlage 10 Concept-verwerkersovereenkomst Art. 10 lid 2 Aansprakelijkheid verwerker	Tekstvoorstel. Art. 10 lid 2 van de concept-verwerkersovereenkomst (Bijlage 10) bevat geen maximum op de aansprakelijkheid. Bent u bereid art. 10 lid 2 te vervangen door: "Verwerker is aansprakelijk op grond van artikel 82 AVG voor schade die voortvloeit uit het niet nakomen van deze verwerkersovereenkomst. Deze aansprakelijkheid is beperkt conform artikel 17.3 en 17.4 van de Inkoopvoorwaarden (GIBIT 2025), met inachtneming van artikel 17.5."?	Niet akkoord
146	Aanbestedingsleidraad §5.1.3 SGC 2 (p. 31) Paginalimiet SGC 2	SGC 2 vraagt vijf onderdelen binnen maximaal 4 A4, inclusief afbeeldingen (leidraad p. 31). Bent u bereid dit te verruimen naar 6 A4, of een voorstel voor servicelevels als bijlage buiten de paginatelling toe te staan?	Akkoord om voor dit GC maximaal 6 pagina's te gebruiken. Alle andere voorwaarden blijven onverminderd van kracht
147	Aanbestedingsleidraad §5.1.3 (p. 29 t/m 33) Weging beoordelingsaspecten	Worden de beoordelingsaspecten binnen een subgunningscriterium (leidraad p. 29 tot en met 33) onderling gelijk gewogen? Zo nee, wilt u de weging bekendmaken?	De beoordelingsaspecten zoals opgenomen bij de subgunningscriteria van de aanbestedingsleidraad worden in onderlinge samenhang en als één geheel beoordeeld. Aan de afzonderlijke beoordelingsaspecten zijn geen specifieke wegingsfactoren of vaste percentages toegekend.
148	Aanbestedingsleidraad §5.1.3 (p. 34) Waardering "Uitstekend"	Welke concrete elementen leiden per subgunningscriterium tot de waardering "Uitstekend" (100%) in plaats van "Goed" (70%) (leidraad p. 34)?	Voor alle kwalitatieve subgunningscriteria geldt het beoordelingskader op pagina 34, in samenhang met de beschrijving en beoordelingsaspecten van het betreffende subgunningscriterium.
149	Aanbestedingsleidraad §5.1.3 (p. 35) Beoordelingscommissie	Uit welke functies of rollen bestaat de beoordelingscommissie (leidraad §5.1.3), en worden externe beoordelaars betrokken?	De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal drie beoordelaars die gezamenlijk beschikken over de inhoudelijke, technische en organisatorische expertise die nodig is om de inschrijvingen zorgvuldig te beoordelen.

150	Aanbestedingsleidraad / Bijlage 5 Prijzenblad §2.6 / regel L2 Verrekening afschaling licenties	Hoe wordt afschaling van licenties binnen een lopend licentiejaar verrekend?	eenmaal per jaar vaststellen hoeveel jaarlicentie nodig zijn, zodra daar boven gekomen wordt kan dat afgedekt worden met maand licenties, waarbij bij een volgende vaststelling weer het aantal jaarlicenties worden bepaald
151	Bijlage 6 Programma van Eisen / Aanbestedingsleidraad Eis 25 / §2.4 en §2.6 Flexibele licenties	Mag de inschrijver voor de flexibele schil maandelijks opzegbare licenties hanteren (PvE-eis 25; leidraad §2.4 en §2.6)?	Ja, voor de flexibele schil mogen maandelijks opzegbare licenties worden gehanteerd. PvE-eis 25 en leidraad §2.4/§2.6 vragen om flexibiliteit en schaalbaarheid; vaste looptijden zijn niet vereist."
152	Bijlage 5 Prijzenblad Aanbestedingsgegevens (gele velden) Invulvelden	De gele velden in Bijlage 5 (aanbestedende dienst, kenmerk, contactpersoon, prijspeildatum) staan nog op "[in te vullen]". Moet de inschrijver deze velden invullen, of volgt een definitief prijzenblad?	Zie vraag 50
153	Bijlage 5 Prijzenblad Regel C5 Prijseenheid trainer / adoptiespecialist	In Bijlage 5 heeft regel C5 (Trainer / adoptiespecialist) de prijsbasis "per dag" en de toelichting "Vaste uurprijs". Welke eenheid geldt?	Zie vraag 14
154	Aanbestedingsleidraad §4.4.2.1 Referentie: lopende opdracht	Leidraad §4.4.2.1 vraagt referenties die niet ouder zijn dan drie jaar en staat een lopende opdracht toe. Bevestigt u dat een lopende opdracht die al langer dan drie jaar loopt als referentie geldt, als de beschreven resultaten in de laatste drie jaar zijn behaald?	Akkoord, wanneer opdracht langer dan drie jaar loopt waarbij de resultaten in de laatste drie jaar zijn behaald kan deze referentie worden opgegeven
155	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 12 en 58 Vergoeding aanvullende beveiligingsmaatregelen	Bevestigt u dat beveiligingsmaatregelen die boven het normkader van SBJH uitgaan, apart worden opgedragen en vergoed?	Niet akkoord we verwachten een voorstel vanuit de Opdrachtnemer, met in achtneming van alle eisen die benoemd zijn in deze Aanbesteding.
156	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 12 en 58 Normkader informatiebeveiliging	Welk normkader voor informatiebeveiliging (bijvoorbeeld de BIO) hanteert SBJH als uitgangssituatie en als doel (PvE-eis 12 en 58)?	in principe CBW, daarna NIS2
157	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 61 en 70 Auditlogging	Volstaat de standaard auditlogging van Microsoft 365 voor de onveranderbare logging met een bewaartermijn van 3 tot 12 maanden uit PvE-eis 61 en 70?	ja
158	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 67 Testomgeving	Verwacht SBJH dat de opdrachtnemer een testomgeving levert (PvE-eis 67)?	testmogelijkheden om nieuwe software / plugin te testen door opdrachtnemer
159	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 39 Persoonlijke certificeringen	Welke persoonlijke certificeringen van medewerkers bedoelt PvE-eis 39?	Relevant gevolgde trainingen op gebied van privacy wet en CBW
160	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 69 Wachtwoordbeleid	Mag voor PvE-eis 69 een wachtwoordbeleid volgens de richtlijnen van het NCSC worden toegepast, met MFA en eventueel wachtwoordloos inloggen, zonder periodieke wachtwoordwissel?	Ja — voor PvE-eis 69 mag een wachtwoordbeleid worden toegepast dat aansluit bij de NCSC-richtlijnen, inclusief MFA en eventueel wachtwoordloos inloggen, zonder verplichte periodieke wachtwoordwissel. Dit is volledig conform de huidige Nederlandse overheidsadviezen en moderne beveiligingspraktijk.
161	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 76, 77, 158 en 159 Verantwoordelijkheid bij wijzigingen door SBJH-beheerders	Wie is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en de beveiliging bij wijzigingen die beheerders van SBJH zelf in de tenant doorvoeren (PvE-eis 158 en 159 ten opzichte van eis 76 en 77)?	"De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beveiliging en beschikbaarheid voor zover deze voortvloeien uit het door hem geleverde beheer conform PvE-eis 76 en 77. Wijzigingen die SBJH-beheerders zelf in de tenant doorvoeren (PvE-eis 158 en 159) vallen onder de verantwoordelijkheid van SBJH. De opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van dergelijke wijzigingen, maar adviseert en signaleert waar nodig."

162	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 53 Domeinscheiding	Hoe moet PvE-eis 53 (strikte scheiding van werkplek-, applicatie- en datadomein) worden gelezen voor Microsoft 365, waar de werkplek rechtstreeks toegang heeft tot SharePoint en OneDrive?	“PvE-eis 53 ziet op een logische scheiding van werkplek-, applicatie- en datadomein. In Microsoft 365 wordt deze scheiding geborgd via device-beheer (werkplekdomein), tenant- en applicatieconfiguratie (applicatiedomein) en data-classificatie, DLP en autorisatie (datadomein). Rechtstreekse toegang vanaf de werkplek tot SharePoint en OneDrive is daarmee conform de eis.”
163	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 42, 94 en 138 Stabilisatieperiode servicelevels	Komt een penetratietest die SBJH op grond van PvE-eis 37 door een onafhankelijke derde laat uitvoeren voor rekening van SBJH?	“Ja. De penetratietest uit PvE-eis 37 wordt door een onafhankelijke derde uitgevoerd en valt buiten de overeengekomen dienstverlening van de opdrachtnemer. De kosten hiervan komen daarom voor rekening van SBJH.”
164	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 42, 94 en 138 Stabilisatieperiode servicelevels	Bevestigt u dat de servicelevels en de beschikbaarheidsnorm (PvE-eis 42, 94 en 138) pas worden gemeten na een stabilisatieperiode van drie maanden na de ingangsdatum?	Niet akkoord
165	Bijlage 6 Programma van Eisen Eis 24 Verwijzing naar "2102"	PvE-eis 24 verwijst naar "2102". Welke eis wordt hiermee bedoeld?	zie vraag 46
166	Bijlage 5 Prijzenblad Verklaring en ondertekening Elektronische ondertekening prijzenblad	Het prijzenblad (Bijlage 5) bevat een vak "Natte handtekening". Volstaat een rechtsgeldige elektronische handtekening op de pdf-versie van het prijzenblad?	Een rechtsgeldige elektronische handtekening volstaat voor het ondertekenen van het Prijzenblad
167	Aanbestedingsleidraad Overzicht gegevens en bijlagen (p. 4) Bijlage 7	Het overzicht van bijlagen in de leidraad (p. 4) slaat Bijlage 7 over. Is Bijlage 7 bewust vervallen, of ontbreekt er een document?	zie vraag 49
168	Aanbestedingsleidraad / TenderNed-aankondiging - §1.6 Planning	De planning in de aanbestedingsleidraad wijkt af van de planning in TenderNed. Kunt u voor de volledigheid de definitieve planning delen via NVI 1 en de deadline in TenderNed waar nodig hierop aanpassen?	Zie Leidraad versie 1.1 en TenderNed planning die nu aan elkaar gelijk zijn
168	Aanbestedingsleidraad / TenderNed-aankondiging - §1.6 Planning	De planning in de aanbestedingsleidraad wijkt af van de planning in TenderNed. Kunt u voor de volledigheid de definitieve planning delen via NVI 1 en de deadline in TenderNed waar nodig hierop aanpassen?	Zie vraag 168
169	Leidraad §4.4.2.2, p. 21	Aanvaardt de aanbestedende dienst een geldig ISO/IEC 27001-certificaat, aangevuld met een onafhankelijk getoetst kwaliteitsmanagementsysteem, als "gelijkwaardig" aan ISO 9001? Zo ja, welke bewijsvorm (auditrapport of verklaring van een onafhankelijke/geaccrediteerde derde) volstaat?	Ja. Een geldig ISO/IEC 27001-certificaat, aangevuld met een onafhankelijk getoetst kwaliteitsmanagementsysteem dat de proces- en kwaliteitsborging van ISO 9001 functioneel gelijkwaardig afdekt, wordt als gelijkwaardig aan ISO 9001 aanvaard. Als bewijsvorm volstaat een verklaring van een onafhankelijke/geaccrediteerde derde; een extern auditrapport wordt eveneens geaccepteerd.”
170	PvE eis 46 / Leidraad §4.4.2.4	Bevestigt de aanbestedende dienst dat aan eis 46 wordt voldaan indien de opdrachtnemer zelf periodieke kwetsbaarheidsanalyses en systeemreviews uitvoert en de penetratietesten laat uitvoeren door een gespecialiseerde securitypartner in onderaanneming?	Ja
171	PvE eis 15	PvE eis 15 verwijst naar de bijlage "informatiebeveiliging – programma van eisen en wensen". Deze is niet aangetroffen bij de gepubliceerde stukken. Kan de aanbestedende dienst deze bijlage beschikbaar stellen en aangeven welke normering (bijv. BIO en/of NEN 7510) van toepassing is?	zie vraag 8

172	GIBIT art. 10 / conceptovereenkomst	Worden concrete Service Levels (response- en hersteltijden) en eventuele service credits/boetes vooraf voorgeschreven, of worden deze na gunning in een nadere SLA overeengekomen? Zo ja, kan een concept-SLA beschikbaar worden gesteld?	Zie vraag 139
173	Leidraad §2.4 / Prijzenblad	Kan de aanbestedende dienst de in §2.4 aangekondigde kengetallen verstrekken (aantal M365-licenties per type, beheerde devices, servicedeskmeldingen per jaar, locaties, mailboxen/Teams/SharePoint-sites)?	60 licenties Micosoft Business Premium / Copilot. Tientallen gedeelde postvakken/mailboxes/teams kanalen etc. 10-20 tickets per maand bij servicedesk JL: beheerde devices in principe alleen een laptop, wel mfa op een telefoon Kan ook werk telefoons software matig worden indien Intune of dergelijke appliacties als beveiligingslaag wordt toegepast
174	Leidraad §2.1	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke Microsoft 365-licentievorm en tenantconfiguratie momenteel in gebruik zijn, en of tijdens de implementatie een overdrachtdossier/kennisoverdracht vanuit de huidige dienstverlener beschikbaar komt?	benodigde gegevens zullen gevraagd moeten worden aan utica. Tenant in principe niet overdragen omdat we geen voorkeur hebben voor Azure