

	18	1.2.4 – Licentievolume	In het licentieoverzicht worden 467 Microsoft 365 E5-licenties en daarnaast 298 Microsoft Teams Phone Standard-licenties genoemd. Kan aanbestedende dienst bevestigen of de 298 Teams Phone Standard-licenties aanvullend op de genoemde E5-licenties moeten worden geleverd, dan wel betrekking hebben op gebruikers die niet over een E5-licentie beschikken?	De genoemde 298 Microsoft Teams Phone Standard-licenties zijn niet aanvullend op de 467 Microsoft 365 E5-licenties hoeven te worden geleverd. De 298 Teams Phone Standard-licenties zijn een restant van de huidige licentiesituatie, waarin Microsoft 365 E3 werd gebruikt en Teams Phone Standard als aanvullende licentie benodigd was. In de nieuwe situatie wordt uitgegaan van Microsoft 365 E5 voor deze gebruikers.
	19	1.2.4 – Microsoft licentiemodel	Kan aanbestedende dienst aangeven welke commitment- en factureringsvorm in de inschrijffase als uitgangspunt dient te worden gehanteerd voor de Microsoft-licenties, zodat de aanbiedingen van inschrijvers op een gelijkwaardige basis kunnen worden vergeleken?	In de inschrijffase wordt een gelijke commitment en factureringsvorm gevraagd op basis van een Microsoft listprice per 01-09-2026. De exacte uitwerking hiervan wordt in de inschrijffase bekend gemaakt.
	20	1.2.4 / Contractvoorwaarden – Microsoft prijswijzigingen	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat prijswijzigingen en wijzigingen in licentiemodellen die gedurende de looptijd door Microsoft worden doorgevoerd en aantoonbaar van toepassing zijn op de afgenomen producten, overeenkomstig de geldende Microsoft-voorwaarden mogen worden doorberekend?	Ja. Aantoonbare Microsoft-prijs-, product- en licentiemodelwijzigingen mogen worden verwerkt zodra zij voor de betreffende JUVA-subscription gelden. De overeengekomen korting/opslag en beheervergoeding blijven afzonderlijk transparant; wijzigingen worden vooraf onderbouwd.
	21	1.2.4 Dienstverlening	De dienstverlening ziet op de holding en drie werkmaatschappijen binnen één tenant, inclusief de bijbehorende administratie. Verwacht JUVA één geconsolideerde factuur en rapportage, of een uitsplitsing per juridische entiteit, kostenplaats, abonnement en/of gebruiker? Kunt u tevens aangeven of afzonderlijke PO-nummers of factuuradressen van toepassing zijn? JUVA beschrijft één tenant voor de holding en drie werkmaatschappijen, maar specificeert de gewenste financiële uitsplitsing niet.	JUVA is de holding voor de 3 werkmaatschappijen waaronder zowel inkoop als IT onder valt. Vanuit Juva zal het contract en de inkooporder voor de licenties verstrekt worden, de kosten verdelen wij zelf onder onder de drie werkmaatschappijen. Dit houdt in dat er één contract/inkooporder is, en wij dus één maandelijks of jaarlijkse factuur ontvangen.
	22	1.2.4 Dienstverlening	Welke eisen stelt JUVA aan het op- en afschalen van licenties gedurende een lopende commitmentperiode? Kunt u bevestigen dat afschaling of beëindiging plaatsvindt binnen de mogelijkheden en termijnen van het betreffende Microsoft-product en dat tussentijds toevoegen tegen de dan geldende voorwaarden en prijzen plaatsvindt?	Afschaling en beëindiging kunnen alleen op toegestane momenten; tussentijds toevoegen gebeurt tegen de dan geldende voorwaarden en prijzen. De leverancier bewaakt mutatievensters en adviseert tijdig.
	23	1.2.4 Dienstverlening – Dynamics 365 / Business Central	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de gevraagde dienstverlening voor Dynamics 365 en Business Central ziet op licentielevering, licentiebeheer, optimalisatie, rapportage en advies over licentiemodellen en productwijzigingen, en dat functioneel beheer, configuratie, implementatie, development en applicatie-inhoudelijke ondersteuning buiten de scope vallen?	Bevestigd. Voor Dynamics 365 en Business Central omvat de basisdienst licentielevering/-beheer, optimalisatie, rapportage, advies, supportintake en escalatie. Functioneel beheer, configuratie, implementatie, development en applicatie-inhoudelijke ondersteuning vallen buiten de basisdienst.
	24	1.2.4 Dienstverlening – geautomatiseerd bestelproces	Wat verstaat Aanbestedende dienst onder een "eenvoudig, efficiënt en zoveel mogelijk geautomatiseerd bestelproces"? Wordt verwacht dat geautoriseerde medewerkers zelfstandig licenties direct kunnen bestellen en wijzigen, of volstaat een selfservice-aanvraagportal met geautomatiseerde workflows en goedkeuring voor wijzigingen met financiële of contractuele impact?	Beide behoren tot de mogelijkheden, in de inschrijffase wordt nader omschreven wat wij hierin wensen.
	25	1.2.4 Dienstverlening ("proactief communiceren bij prijswijzigingen")	Op welke wijze verwacht Juva dat prijswijzigingen vanuit Microsoft gedurende de contractperiode worden verwerkt en gecommuniceerd	De leverancier meldt prijswijzigingen proactief met ingangsdatum, betrokken SKU's, oude en nieuwe prijs, financiële impact, renewal-/commitmenteffect en alternatieven. Verwerking vindt pas plaats wanneer de wijziging aantoonbaar voor JUVA geldt.
	26	1.2.4 Dienstverlening en hoofdstuk 4 Service Levels. Bijlage SLA ontbreekt	Welke KPI's verwacht Juva terug te zien in de periodieke rapportages?	De wensen van Juva met betrekking tot rapportage wordt nader omschreven in de inschrijffase.
	27	1.2.4 Dienstverlening, pagina 4 ("Ondersteuning bij tenant- en licentiebeheer")	Op welke wijze verwacht Juva operationele ondersteuning te ontvangen? Directe eindgebruikersondersteuning, uitsluitend beheerder-/key-user-ondersteuning of een combinatie hiervan?	JUVA verwacht een combinatie. De Nederlandstalige helpdesk is minimaal 5x8 beschikbaar voor incidenten, vragen en verzoeken van eindgebruikers én beheerders rond de aangeboden producten en diensten.
	28	1.2.4 Dienstverlening, pagina 4 ("proactief communiceren en adviseren")	Verwacht Juva periodieke strategische overleggen over Microsoft-roadmaps, Copilot, security, AI en licentieoptimalisatie? Zo ja, met welke frequentie?	De door Juva bepaalde gunningscriteria over dit onderdeel worden nader omschreven in de inschrijffase.
	29	1.2.4 Dienstverlening, pagina 4 én conceptovereenkomst hoofdstuk 4 Service Levels. SLA/KPI-bijlagen ontbreken.	Welke responstijden en oplostijden verwacht Juva voor licentie-, facturatie- en Microsoft-gerelateerde incidenten?	De door Juva bepaalde gunningscriteria over dit onderdeel worden nader omschreven in de inschrijffase.
	30	1.2.4 Dienstverlening, pagina 4.	Welke activiteiten rondom tenantbeheer verwacht Juva van leverancier?	De door Juva bepaalde gunningscriteria over dit onderdeel worden nader omschreven in de inschrijffase.
	31	1.2.4.	Kunnen jullie aangeven op basis van welke onderwijskwalificatie deze Exchange A1/A2-licenties zijn verkregen?	De vermelding Exchange Online A1/A2 betreft een historische licentieaanduiding. Voor de inschrijffase dient uitgegaan te worden van 54 Exchange Online Plan 1-licenties. Eventuele onderwijs- of academische kwalificaties zijn niet van toepassing op deze aanbesteding.
	32	1.3	Zijn de contracttermijnen een harde eis? MSFT CSP licenties kennen standaard geen 48-maanden termijn. Sommige licenties (eg. Exchange,Visio, Teams, etc)) zijn alleen beschikbaar in 1-jaartermijn, waarbij dus slechts voor 1 jaar een prijsprotectie afgedragen kan worden. Sommige licenties (eg. D365, Copilot, E5/E7) zijn ook in 3-jaartermijn beschikbaar (onder bepaalde MSFT voorwaarden), waarbij dus 3 jaar prijsprotectie van toepassing is.	De initiële overeenkomststermijn van vier jaar is het contractuele kader en geen verplichte 48-maandscommitment per Microsoft-subscription. Per product wordt een beschikbare Microsoft-termijn van bijvoorbeeld één maand, één jaar of drie jaar gekozen. Prijsbescherming geldt uitsluitend voor zover Microsoft die voor de gekozen commitment biedt.
	33	1.3 Omvang van de opdracht	Heeft de geraamde opdrachtwaarde van € 5.100.000 betrekking op de initiële looptijd van 48 maanden, of op de maximale looptijd van acht jaar inclusief beide verlengingsopties?	De geraamde opdrachtwaarde van circa €5.100.000 heeft betrekking op de maximale looptijd van acht jaar inclusief beide verlengingsopties
	34	2.1 Planning van de aanbesteding	In de planning staat de selectiebeslissing op 2 oktober 2026, terwijl de uiterste datum voor ontvangst van aanmeldingen 26 oktober 2026 is. Kan Aanbestedende dienst de correcte datum van de selectiebeslissing bevestigen?	De correcte datum voor de selectiebeslissing is maandag 2 november 2026. Deze correctie is reeds gedeeld middels document 'Selectieleidraad EA Microsoft Licenties - Revisie 1.pdf'
	35	3.3.2 Geschiktheidseisen – helpdesk / support	Heeft de geëiste Nederlandstalige 5x8 helpdesk uitsluitend betrekking op ondersteuning bij licentie-, bestel-, facturatie- en contractvraagstukken, of wordt tevens technische en/of functionele eindgebruikersondersteuning verwacht voor de Microsoft-producten, waaronder Dynamics 365 en Business Central?	De Nederlandstalige 5x8-helpdesk geldt voor incidenten, vragen en verzoeken van zowel eindgebruikers als beheerders rond de aangeboden producten en diensten. Dit omvat licentie-, bestel-, facturatie- en contractvragen, basisanalyse en escalatie naar Microsoft. Volledig functioneel beheer, configuratie en development voor Dynamics 365/Business Central vallen buiten de basisopdracht.

	36	3.3.2 Geschiktheidseisen – omvang referentie	Kan een bredere managed services-opdracht als referentie dienen indien levering en/of beheer van Microsoft-licenties daarvan een substantieel onderdeel vormt? Wat verstaat Aanbestedende dienst daarbij onder een opdracht die "qua omvang vergelijkbaar" is: contractwaarde, jaarlijkse Microsoft-licentieomzet, aantallen gebruikers/licenties, productmix, aard van de dienstverlening of een combinatie hiervan? Kan hiervoor een ondergrens of bandbreedte worden aangegeven?	Een bredere managed-servicesopdracht kan als referentie dienen als Microsoft-licentielevering en/of -beheer daarin een aantoonbaar substantieel en herkenbaar onderdeel is. Onder vergelijkbare omvang verstaat de aanbestedende dienst organisaties met minimaal 150 gebruikers.
	37	3.3.2 Geschiktheidseisen – technische bekwaamheid / referentie	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat een inschrijver voor de gevraagde referentie een beroep mag doen op de technische bekwaamheid en referentie van een CSP-distributeur binnen zijn leveringsketen, mits deze partij daadwerkelijk betrokken is bij de uitvoering en inschrijver aantoont gedurende de looptijd over deze bekwaamheid en capaciteit te kunnen beschikken? Zo ja, welke bewijsstukken verwacht Aanbestedende dienst hiervoor naast een afzonderlijk UEA?	De klantreferentie moet betrekking hebben op de inschrijvende partij, niet de CSP-distributeur van de inschrijvende partij. De bewijsstukken welke in de selectiefase aangeleverd moeten worden staan omschreven in hoofdstuk 3.3.2. van de selectieleidraad.
	38	3.3.2 Technische bekwaamheid	Juva vraagt om één referentieopdracht die qua omvang vergelijkbaar is met de onderhavige opdracht. Kan Juva nader specificeren welke criteria worden gehanteerd om de vergelijkbaarheid te beoordelen (bijvoorbeeld contractwaarde, aantal licenties, aantal gebruikers, omvang van de Microsoft-tenant of complexiteit van de dienstverlening)?"	Zie antwoord vraag 36.
	39	3.3.2. Technische bekwaamheid	Klopt het dat met de gevraagde referentie wordt beoogd vast te stellen dat inschrijver aantoonbaar beschikt over de technische en organisatorische bekwaamheid om een Microsoft-licentieportfolio van vergelijkbare complexiteit te leveren en beheren?	Ja. De referentie-eis dient om vast te stellen dat de inschrijver aantoonbaar de technische en organisatorische bekwaamheid heeft om een Microsoft-licentieportfolio van vergelijkbare omvang en complexiteit te leveren en/of beheren.
	40	5.1.10 Gunningscriteria	Hoe worden dienstverlening, support, accountmanagement, adoptie en innovatie beoordeeld?	De door Juva bepaalde gunningscriteria over dit onderdeel worden nader omschreven in de inschrijffase.
	41	5.1.10 Gunningscriteria. Kwaliteitscriteria worden genoemd maar niet gespecificeerd	Welke onderwerpen zullen onderdeel vormen van de kwaliteitsbeoordeling in de inschrijffase?	De door Juva bepaalde gunningscriteria worden nader omschreven in de inschrijffase. De kwaliteitsbeoordeling omvat de volgende onderdelen: Programma van eisen, Ondersteuning en service, Orderproces en Facturatie, Expertise en Ervaring, duurzaamheid en innovatie.
	42	Artikel 10 Compliance overeenkomst en hoofdstuk 1.2.4 Dienstverlening	Verwacht Juva dat de leverancier actief adviseert over Microsoft-functionaliteiten die bijdragen aan NIS2-, AI Act- en informatiebeveiligingsdoelstellingen?	We verwachten praktisch product-, licentie- en tenantadvies en geen zelfstandige juridische garantie op volledige compliance. Hoe we dit kwalitatief beoordelen zal in de inschrijffase nader worden omschreven.
	43	Conceptovereenkomst – Geplande Ingangsdatum / transitie	Wat is de beoogde ingangsdatum van de licentielevering en dienstverlening? Indien de huidige Microsoft-contracten of subscriptions verschillende renewal- of einddata kennen, vindt de overgang dan gefaseerd plaats en kan per productgroep de verwachte overgangsdatum worden verstrekt?	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst en dienstverlening is 1 februari 2027. Omdat de huidige subscriptions verschillende renewal- en einddata hebben, worden deze gefaseerd bij de nieuwe CSP ondergebracht zodra de afzonderlijke licentieperiodes aflopen. De overgangsdata per productgroep worden vóór transitie in een gezamenlijke planning vastgelegd.
	44	Conceptovereenkomst art. 16.4 – Opzegging / Microsoft commitments	Indien Juva de overeenkomst tussentijds opzegt terwijl voor Microsoft-licenties nog niet-opzegbare commitmentverplichtingen lopen, kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de resterende, aantoonbare Microsoft/CSP-verplichtingen tot het einde van de betreffende commitmentperiode door Juva worden vergoed?	Voor zover JUVA vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met een niet-opzegbare Microsoft/CSP-commitment, blijven de aantoonbare en niet te vermijden verplichtingen tot het einde van die commitmentperiode verschuldigd. De leverancier moet deze verplichtingen vooraf transparant maken, de kosten beperken en waar mogelijk overdracht, afschaling of andere mitigatie toepassen.
	45	Conceptovereenkomst art. 8.1–8.2 – Vergoedingen	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat prijswijzigingen van Microsoft gedurende de looptijd mogen worden doorberekend en dat het begrip "vaste Vergoedingen" uitsluitend ziet op de door Opdrachtnemer aangeboden korting, opslag en/of dienstverleningsvergoeding, en niet op door Microsoft gewijzigde catalogus- of inkooprijzen?	Bevestigd. 'Vaste Vergoedingen' ziet op de door opdrachtnemer aangeboden korting en de overeengekomen dienstverlenings-/beheervergoeding. Aantoonbare wijzigingen van Microsoft-catalogus- of inkooprijzen mogen vanaf het moment waarop zij voor de betreffende JUVA-subscription gelden transparant worden verwerkt, na tijdige communicatie en onderbouwing. De term 'vast' is hierdoor verwarrend en we zullen de volgende zin verwijderen uit conceptovereenkomst onderdeel 8.1 "Deze Vergoedingen zijn vast."
	46	Conceptovereenkomst artikel 2.4	JUVA verplicht zich volgens artikel 2.4 niet tot exclusieve afname. Kunt u verduidelijken hoe deze bepaling zich verhoudt tot door JUVA bestelde Microsoft-abonnementen met een vaste commitmentperiode? Kunt u bevestigen dat eenmaal door JUVA bestelde abonnementen gedurende de toepasselijke commitmentperiode volledig worden afgenomen en vergoed?	Artikel 2.4 betekent dat JUVA niet verplicht is alle toekomstige behoeften exclusief bij opdrachtnemer af te nemen. Dit doet niet af aan reeds door JUVA goedgekeurde subscriptions met een vaste Microsoft-commitment. Deze worden gedurende de toepasselijke commitmentperiode afgenomen en vergoed, behoudens voor zover Microsoft tussentijdse beëindiging, overdracht of afschaling toestaat.
	47	Conceptovereenkomst artikel 8.1 en Bijlage 5	In artikel 8.1 is bepaald dat de vergoedingen vast zijn. Kunt u bevestigen dat aantoonbare prijs-, valuta-, belasting-, product- of licentiewijzigingen die door Microsoft worden doorgevoerd, één-op-één mogen worden verwerkt in de aan JUVA doorbelaste licentieprijzen vanaf het moment waarop deze voor opdrachtnemer van toepassing worden?	Zie antwoord vraag 45.
	48	Conceptovereenkomst artikelen 2.3 en 2.5 / Bijlage 3	Kunt u bevestigen dat voor de levering en het gebruik van Microsoft-producten de toepasselijke Microsoft Customer Agreement, productvoorwaarden, licentievoorwaarden en CSP/NCE-voorwaarden gelden, en bij tegenstrijdigheid ten aanzien van de Microsoft-producten prevaleren boven bepalingen die opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan wijzigen?	De Microsoft Customer Agreement en toepasselijke Microsoft-product-, licentie- en CSP/NCE-voorwaarden gelden voor gebruik en levering van de Microsoft-producten. Een concrete onvermijdelijke strijdigheid moet vóór inschrijving worden gemeld.
	49	Conceptovereenkomst artikelen 6 en 12	Kunt u verduidelijken welke periodieke auditrapportages en bewijsstukken JUVA minimaal verwacht, met welke frequentie en voor wiens rekening? Kunt u tevens bevestigen dat aanvullende audits buiten de reguliere certificering vooraf worden afgestemd, beperkt blijven tot de voor deze dienstverlening relevante processen en geen toegang omvatten tot vertrouwelijke informatie van andere klanten?	De door Juva bepaalde gunningscriteria over dit onderdeel worden nader omschreven in de inschrijffase. De kosten hiervoor dienen in de beheervergoeding te worden opgenomen
	50	Conceptovereenkomst Hoofdstuk 17 Exit en hoofdstuk 7 Continuïteitsborging overeenkomst	Zijn er specifieke technische of contractuele afhankelijkheden waarmee rekening moet worden gehouden tijdens de transitie	De geselecteerde leverancier stelt met JUVA en de huidige leveranciers een gefaseerd transitieplan op dat continuïteit en escalatie borgt. Technische of contractuele afhankelijkheden worden hierin afgestemd.