Dit bestand bevat nota van inlichtingen 1 d.d. 4 november 2026 voor de Europees openbare aanbesteding IT-dienstverlening - ITA met referentienummer: TN614874

Indien u naar aanleiding van deze nota van inlichtingen nog vragen heeft kunt u deze stellen tot 16 november 2026 10:00.

Indien inschrijver meent dat de aanbestedingsdocumenten onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevatten, dan wel de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel de aanbestedingsdocumenten geheel of ten dele strijdig zouden zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver zijn bezwaren uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van deze nota van Inlichtingen, schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalt.

Vraag	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag p. 6-7; PvE onderdelen 2 en 3	Wilt u per applicatie aangeven welke technische beheertaken, koppelingen en verantwoordelijkheden binnen de scope vallen?	Voor Prompt, Exact, HR2day en Priva verzorgt u de werking op werkplekken en veilige Microsoft 365-koppelingen. Daarnaast omvat de scope technisch beheer van Adobe en werkplekapplicaties Top 50 softwareproducten (23 oktober 2026): hulpprogramma's 9; media 8; communicatie/samenwerking 7; beheer/beveiliging 7; ontwerp/CAD 6; productiviteit 4; bedrijfsspecifiek 4; browsers 3; PDF/documenten 2. De volledige applicatielijst delen wij niet. Microsoft 365-beheer volgens eis 2.9 en de HR2day-koppeling volgens eis 7.27.
2	Offerteaanvraag - §2.2 - Einddatum overeenkomst met de ICT-partner & telefoniepartner?	Per wanneer eindigt de huidige overeenkomst met de huidige ICT-partner en telefoniepartner?	De huidige ICT- en telefonieovereenkomsten worden beëindigd in overleg met beide partners, op basis van de definitieve implementatieplanning. De ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst is 1 juni 2027.
3	Offerteaanvraag - §2.2 - Databank voor videogerelateerde gegevens	Welke applicatie of databank voor videogerelateerde gegevens wordt bedoeld?	Het gaat om een externe opslagomgeving voor beeldmateriaal. Een andere partij beheert deze opslag; u verzorgt de toegang daartoe.
4	Offerteaanvraag §2.2; PvE onderdeel 1 en 2; Kengetallen	De offerteaanvraag noemt technisch beheer van bedrijfskritische en ondersteunende applicaties en leveranciercoördinatie, terwijl het PvE functioneel eigenaarschap en inhoudelijk functioneel applicatiebeheer uitsluit. Kan Opdrachtgever per kernapplicatie bevestigen welke technische werkzaamheden daadwerkelijk door Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd en bevestigen dat functionele inrichting, procesinrichting, inhoudelijke applicatieconfiguratie en werkzaamheden van de applicatieleverancier niet tot de vaste scope behoren, tenzij deze expliciet als technische beheeractiviteit zijn opgenomen of afzonderlijk worden opgedragen?	Voor de kernapplicaties verzorgt u het gebruik op werkplekken, veilige toegang, overeengekomen koppelingen en leveranciercoördinatie; functioneel eigenaarschap en inhoudelijk functioneel ontwerp zijn uitgesloten. Microsoft 365-beheer volgens eis 2.9 en de HR2day-koppeling volgens eis 7.27 blijven inbegrepen.
5	Offerteaanvraag §2.2 en §3.3.2; Kengetallen: applicaties en infrastructuur	In het belang van een transparant en gelijk speelveld verzoeken wij opdrachtgever alle inschrijvers dezelfde volledige en actuele informatie over de huidige ICT-omgeving beschikbaar te stellen. Kan opdrachtgever daarom de beschikbare architectuur-, configuratie-, asset-, licentie-, applicatie-, koppelingen- en beheerinformatie publiceren, inclusief de huidige taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen ITA, de zittende leverancier en overige leveranciers? Indien informatie niet beschikbaar is, verzoeken wij dit expliciet per onderdeel te vermelden.	Voor de beschikbare algemene software- en Azure-gegevens verwijzen wij naar antwoorden 90 en 49. De overige gedetailleerde ICT-inventaris en verantwoordelijkheidsinformatie verstrekken wij vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter tijdens de transitie.
6	Offerteaanvraag §2.2 en §5.1; prijsblad drempel/plafond; PvE 0.10-0.11	Opdrachtgever noemt een indicatieve omvang van circa €230.000 excl. btw per jaar, gebaseerd op de marktconsultatie en de huidige facturatie, en hanteert voor A+B+C over 120 maanden een plafondbedrag van €2.300.000 excl. btw. Kan Opdrachtgever aangeven welke huidige kostencomponenten en serviceniveaus in deze raming zijn meegenomen en of deze één-op-één vergelijkbaar zijn met de nu uitgevraagde scope, in het bijzonder transitie, 24/7 P1-inzet, 24/7 beveiligingsmonitoring, back-up/herstel, netwerkbeheer en telefonie? Indien de huidige situatie niet dezelfde scope en serviceniveaus omvat, op welke wijze is vastgesteld dat het plafond marktconform en toereikend is? Indien uit de Nota van Inlichtingen blijkt dat verplichte eisen materieel meer kosten dan in de raming zijn verondersteld, is Opdrachtgever dan bereid het plafondbedrag dan wel de verplichte scope hierop aan te passen?	De raming is gebaseerd op de huidige IT-dienstverlening en de marktconsultatie van zomer 2026. We hebben gekeken naar de kostencomponenten zoals we deze ook kennen in de huidige dienstverlening. Naar aanleiding van dit verzoek worden het plafondbedrag en de uitgevraagde scope niet aangepast.
7	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 6-8; Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 1-7	Om de huidige situatie en de transitie goed te kunnen doorgronden, wilt u aangeven welke partijen momenteel de verschillende onderdelen van de dienstverlening leveren, waaronder ICT-beheer, internet, telefonie, security en back-up?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
8	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 6-8; Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 1.2-1.3	Wilt u een overzicht verstrekken van de lopende leverancierscontracten die de toekomstige opdrachtnemer moet overnemen of in de regie moet betrekken, inclusief de belangrijkste verantwoordelijkheden per leverancier?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
9	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 6-8; Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 0	Wilt u voor de relevante huidige leveranciers de contractuele afhankelijkheden, einddata en opzegtermijnen aangeven, zodat de transitieplanning hierop kan worden afgestemd?	Beëindiging wordt met de huidige partners afgestemd op de definitieve implementatieplanning. In onze beleving gaat het alleen om het contract met de huidige ICT leverancier. Dit contract zal worden opgezegd (afgebouwd) in de transitiefase.
10	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 6-8; Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 0 en 1	Wilt u toelichten hoeveel interne IT-medewerkers momenteel betrokken zijn bij de dienstverlening en welke werkzaamheden na contractstart bij ITA belegd blijven?	ITA heeft één coördinator Bedrijfsvoering & ICT, ondersteund door drie medewerkers Gebouwbeheer voor hand- en spandiensten. ITA behoudt beleid en opdrachtgeversbesluiten; de concrete taakverdeling wordt vóór de beheerovername vastgelegd.
11	Offerteaanvraag - §3.2 - Datum presentatieronde	Op welke datum of data in week 3 van 2027 vindt de presentatieronde plaats? Kunt u hier een indicatie van geven zodat er rekening gehouden kan worden in de agenda?	De presentaties zijn voorzien op 18 en 19 januari 2027 na 13:00, afhankelijk van het aantal inschrijvingen.
12	Presentatieronde (Offerteaanvraag §3.2 en §5.2.2)	Kan de Aanbestedende dienst de datum of data van de presentatieronde in week 3 van 2027 bekendmaken, het maximale aantal deelnemers van de Inschrijver noemen en aangeven welke hulpmiddelen (presentatie, scherm) beschikbaar zijn en of de casus schriftelijk wordt uitgereikt?	Maximaal drie personen per inschrijver. De presentaties zijn voorzien op 18, 19 en 21 januari 2027 in de middag. Er zijn een scherm en flip-over beschikbaar; de casus wordt kort voor de presentatie verstrekt volgens §5.2.2.

13	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 12-13	Wilt u bevestigen welke documenten bij inschrijving moeten worden ingediend wanneer niet als combinatie wordt ingeschreven en geen beroep wordt gedaan op derden?	Dien het UEA, G2.1, G2.2, prijsinvulformulier, referentieformulier(en), Russische verklaring en KvK-uittreksel in bij inschrijving; voeg zo nodig een volmacht toe. Volg de bestandsvormen en ondertekening uit §3.4.2; een aanbiedingsbrief is in uw situatie optioneel. Hetgene wat benoemd staat op pagina 19 van de offerteuitvraag is per abuis opgenomen.
14	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 12 en 19	Wilt u bevestigen op welk moment het uittreksel van de Kamer van Koophandel moet worden ingediend?	U dient het KvK-uittreksel bij inschrijving in, zoals §3.4.2 voorschrijft; het is dan niet ouder dan zes maanden. Hetgene wat benoemd staat op pagina 19 van de offerteuitvraag is per abuis opgenomen. De vermelding in §4.1 ziet op de verificatie na het gunningsvoornemen.
15	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 12 en 30	Wilt u bevestigen dat het verstrekte bestand “Bijlage 2 - Prijsinvulformulier v1.0” het leidende prijsformulier is en de afwijkende bijlagenummering corrigeren?	Ja. Gebruik het gepubliceerde Excelbestand “Bijlage 2 - prijsinvulformulier v1.0.xlsx”. Met de verwijzingen naar bijlage 6 bij de prijsopgave wordt dit bestand bedoeld.
16	Offerteaanvraag - §4.2.4 - Kerncompetentie 2 Netwerken, connectiviteit en telefonie	Kunt u bevestigen dat voor kerncompetentie 2 ook een referentie volstaat waarin telefonie onderdeel is van het samenhangend beheer, terwijl de telefoniedienst zelf door een derde wordt geleverd en de inschrijver de regie en het beheer van de koppeling uitvoert?	Ja, mits u de derde aanstuurt en de referentie aantoont dat u telefonie, netwerk en connectiviteit in samenhang beheert, inclusief regie en beheer van de koppeling.
17	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 21; Bijlage 7, p. 1	Mag één volledig ingevuld referentieformulier voor één referent meerdere kerncompetenties aantonen?	Ja. Eén referentie mag meerdere kerncompetenties aantonen. Gebruik één formulier per referent en licht per kerncompetentie toe hoe de referentie daaraan voldoet.
18	Offerteaanvraag IT-dienstverlening v1.0, p. 21; Bijlage 7, p. 1	Wilt u bevestigen of de in het referentieformat genoemde minimale uitvoeringsduur van één jaar als eis geldt?	De aanbestedende dienst bevestigd dit. De minimale uitvoeringsduur is 1 jaar.
19	Voorblad en inhoudsopgave (Offerteaanvraag §5.2 Kwaliteit)	Omwille van overzichtelijkheid zien wij toegevoegde waarde in een voorblad met inhoudsopgave. Kunt u bevestigen dat het voorblad inclusief inhoudsopgave buiten het maximum aantal A4 valt zoals beschreven in de offerteaanvraag 5.2 Kwaliteit?	Het paginamaximum geldt voor de volledige uitwerking per kwaliteitsonderdeel. Voorblad en inhoudsopgave zijn niet uitgezonderd en tellen dus mee; extra pagina’s of bijlagen zijn volgens §5.2.1 niet toegestaan.
20	Opmaak afbeeldingen (Offerteaanvraag §5.2 Kwaliteit)	Het kan wel eens voorkomen dat een afbeelding beter uitkomt met een titel en of andere opmaak. Kunt u bevestigen dat de bijlagen en afbeeldingen mogen afwijken van de gestelde vormeisen?	Ja, afbeeldingen en bijlagen mogen een afwijkende opmaak hebben. De paginamaxima blijven gelden; deze toestemming biedt geen extra pagina’s buiten de toegestane omvang.
21	Lettertype koppen (Offerteaanvraag §5.2 Kwaliteit)	U geeft aan dat inschrijver alleen lettertype Calibri mag gebruiken. Is het akkoord dat inschrijver voor koppen evt andere vergelijkbare lettertype mag gebruiken?	Ja, voor koppen mag u een ander, vergelijkbaar lettertype gebruiken.
22	Samenstelling beoordelingscommissie (Offerteaanvraag §5.2 Kwaliteit)	Kunt u benoemen welke functies/rollen er plaatsnemen in de beoordelingscommissie?	Het beoordelingsteam bestaat uit een inhoudelijk expert, manager bedrijfsvoering en een directieondersteuner.
23	Offerteaanvraag - §5.2.1 - Samenstelling beoordelingsteam	Welke rollen of disciplines zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam? En is dit ook de afvaardiging namens ITA tijdens de presentatie? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Het beoordelingsteam bestaat uit een inhoudelijk expert, manager bedrijfsvoering en directieondersteuner. Dit team beoordeelt ook de presentatie G2.3.
24	Offerteaanvraag, G2.2	Kan ITA bevestigen dat de huidige ICT-dienstverlener contractueel verplicht is volledige medewerking te verlenen aan kennisoverdracht, documentatieoverdracht en de operationele beheerovername richting de nieuwe opdrachtnemer?	Nee, de huidige ICT-leverancier heeft geen contractuele medewerkingsplicht. De leverancier heeft wel mondeling toegezegd mee te werken aan een soepele overdracht.
25	Offerteaanvraag - §5.2.2 G2.2 - Medewerking van de vertrekkende leverancier	Is de huidige ICT-leverancier contractueel verplicht mee te werken aan de overdracht naar de nieuwe opdrachtnemer?	Nee, de huidige ICT-leverancier heeft geen contractuele medewerkingsplicht. De leverancier heeft wel mondeling toegezegd mee te werken aan een soepele overdracht.
26	Omvang transitieplan (Offerteaanvraag §5.2.2, G2.2)	Inschrijver mag voor de uitwerking van G2.2 Transitie maximaal 2 A4 hanteren. Inschrijver is van mening dat 2 A4 aan de krappe kant is om alle punten zorgvuldig en goed onderbouwd uit te werken. Bent u bereid om een maximum van 4x A4 toe te staan? Zo niet, graag uw toelichting.	Ja, voor G2.2 Transitie geldt een maximum van vier A4.

27	Transitieplan bij een (deels) zittende leverancier (Offerteaanvraag §5.2.2, G2.2)	Het beoordelingskader van G2.2 gaat uit van een overgang van een vertrekkende naar een nieuwe leverancier. Hoe beoordeelt de Aanbestedende dienst een transitieplan van een Inschrijver die (een deel van) de huidige dienstverlening al verzorgt? Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat zo'n Inschrijver de aspecten over de vertrekkende leverancier mag toespitsen op de onderdelen die wel wisselen, zoals de telefonie en de door de Aanbestedende dienst gevraagde vernieuwingen, zonder daardoor lager te scoren?	Beschrijf de transitie die voor uw aanbieding nodig is en licht toe welke onderdelen wijzigen of worden voortgezet. Wij beoordelen dit volgens dezelfde aspecten van G2.2; het enkele feit dat u zittende leverancier bent, bepaalt de score niet.
28	Offerteaanvraag - §5.2.2 - Presentatie G2.3: aantal personen en rollen	Hoeveel personen mogen namens de inschrijver aanwezig zijn bij de presentatie van G2.3 en welke rollen worden minimaal verwacht aanwezig te zijn?	Er mogen maximaal drie personen per inschrijver deelnemen. U kiest een afvaardiging die de aanpak en samenwerking binnen de presentatieopzet van §5.2.2 kan toelichten.
29	Versie prijsinvulformulier (Offerteaanvraag §5.3, Bijlage 2)	§5.3 verwijst voor de telefonieregels naar de labels van "prijsinvulformulier v0.3". Het gepubliceerde bestand is "Bijlage 2 - Prijsinvulformulier v1.0.xlsx". Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat versie 1.0 het enige geldige prijsinvulformulier is en dat de daarin gebruikte labels C1 tot en met C4 leidend zijn?	Ja. Gebruik “Bijlage 2 - prijsinvulformulier v1.0.xlsx” met C1 implementatie, C2 hardware, C3 maandelijkse telefoniedienstverlening en C4 belminuten. De verwijzing naar v0.3 is een verouderde versieaanduiding.
30	Belminuten C4 (Offerteaanvraag §5.3; Bijlage 2 regel C4 en E8)	C4 telt mee in G1 met een rekenhoeveelheid van 100 belminuten per maand. Tegelijk worden de werkelijke gesprekskosten via E8 één-op-één zonder opslag doorbelast. Welke prijs per minuut verwacht de Aanbestedende dienst in C4: het tarief dat de Inschrijver bij zijn provider verwacht te betalen? Is een prijs van € 0,00 in C4 alleen toegestaan bij een aangeboden bundel met onbeperkt bellen, waarbij dan ook geen gesprekskosten via E8 worden doorbelast?	Vul uw aangeboden, realistische minuuttarief in; een aparte berekeningsmethode is niet voorgeschreven. € 0,00 mag als de vergoeding aantoonbaar elders is inbegrepen, bijvoorbeeld onbeperkt bellen in C3; licht dit toe in J en belast dezelfde kosten niet opnieuw via E8.
31	Offerteaanvraag §5.3, p. 29 (derde bullet: "De aangeboden prijzen omvatten de kosten van eventuele verplichtingen tot overname van personeel…")	In §5.3 van de Offerteaanvraag staat dat de aangeboden prijzen de kosten bevatten van eventuele verplichtingen tot overname van personeel die voortvloeien uit toepasselijke wetgeving of een toepasselijke cao. De aanbestedingsdocumenten bevatten geen informatie over personeel dat hiervoor in aanmerking zou kunnen komen. a) Kan Opdrachtgever aangeven of er op dit moment personeel is waarvoor in het kader van deze aanbesteding een wettelijke of cao-gerelateerde verplichting tot overname geldt of kan gelden? Het gaat daarbij om personeel van de huidige ICT-leverancier, de huidige telefonieleverancier of Opdrachtgever zelf, waaronder de interne eerstelijnsmedewerker uit eis 1.1 van het PvE. b) Indien dit niet van toepassing is: kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijvers hiermee geen rekening hoeven te houden, en de betreffende bepaling in §5.3 via de Nota van Inlichtingen laten vervallen? c) Indien dit wel van toepassing is: kan Opdrachtgever per betrokken medewerker de functie, omvang (fte), het salaris, de arbeidsvoorwaarden, de toepasselijke cao en de datum van indiensttreding verstrekken? Toelichting: zonder deze informatie kan Inschrijver deze kosten niet verantwoord in de prijs opnemen. Bovendien leidt het tot onvergelijkbare inschrijvingen.	Bij deze opdracht is geen sprake van personeelsovername. Inschrijvers hoeven hiervoor geen kosten op te nemen. De passage over personeelsovername in §5.3 is abusievelijk opgenomen en vervalt.
32	Offerteaanvraag §5.3; prijsblad C4/E8	De offerteaanvraag bepaalt dat C4 voor de prijsvergelijking wordt gebruikt en dat werkelijke gesprekskosten tijdens uitvoering via E8 één-op-één zonder opslag worden doorbelast. Kan Opdrachtgever bevestigen hoe C4 moet worden ingevuld indien de aangeboden telefoniedienst geen bundel met onbeperkt bellen bevat? Is €0,00 toegestaan omdat werkelijke gesprekskosten via E8 worden afgerekend, of uitsluitend wanneer onbeperkt bellen aantoonbaar in C3 is inbegrepen?	Vul het tarief per belminuut in. Doorbelasting via E8 rechtvaardigt op zichzelf geen nulprijs; € 0,00 mag alleen als de vergoeding aantoonbaar in een andere prijscomponent is inbegrepen, bijvoorbeeld onbeperkt bellen in C3. Licht dit toe in kolom J.
33	Offerteaanvraag p. 28; Prijsinvulformulier C4 en E8	Wilt u bevestigen of C4 wel of niet meetelt in de fictieve prijsvergelijking G1 en zo nodig een gecorrigeerd prijsformulier verstrekken?	Ja. C4 telt mee in G1 met de vaste rekenhoeveelheid van 100 belminuten per maand over 120 maanden. De bestaande formule blijft hiervoor bruikbaar; tijdens de uitvoering worden dezelfde kosten niet nogmaals via C4 gefactureerd.
34	PVE - hoofdstuk 9	Gezien de prominente rol die voorstellingen, evenementen, avondproducties en publieksprocessen spelen binnen de bedrijfsvoering van ITA, kan ITA bevestigen dat aantoonbare ervaring met dienstverlening binnen een theater-, podiumkunsten- of vergelijkbare cultuurorganisatie wordt beschouwd als relevante ervaring voor de uitvoering van deze opdracht en voor de inzet van specialistische rollen zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van het PvE?	Ja, voor zover de ervaring aansluit bij de werkzaamheden en deskundigheid van de betreffende rol. Voor D2 noemt eis 9.3 evenementen of vergelijkbare tijdkritische omgevingen; voor D7 is theaterervaring geen afzonderlijke voorwaarde.
35	Betreft document en pagina: Bijlage 1 - Programma van Eisen, onderdeel internetverbindingen	Wij begrijpen dat de toekomstige opdrachtnemer verantwoordelijk wordt voor de internetverbindingen. Wilt u bevestigen of dit juist is? Wilt u daarnaast aangeven wie de huidige leverancier is, welke verbindingen en technische specificaties van toepassing zijn en of de toekomstige opdrachtnemer de internetverbindingen daadwerkelijk moet leveren en contracteren, of dat deze door de bestaande leverancier geleverd blijven en door opdrachtnemer worden beheerd en aangestuurd?	De bestaande leveranciers (BOA-Amsterdam) en Ziggo zakelijk blijven de internetverbindingen leveren; contracten en betaling blijven bij ITA. U beheert en monitort de verbindingen en voert leveranciersregie volgens eis 5.7; technische detailinformatie wordt tijdens de transitie gedeeld.
36	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 0, 1 en 2	Welke beheer-, wijzigings- en leverancierscoördinatietaken worden volledig overgedragen aan de toekomstige opdrachtnemer en welke bevoegdheden behoudt de interne IT-organisatie?	U voert het overeengekomen beheer, wijzigingen en leverancierscoördinatie uit. ITA behoudt functioneel eigenaarschap en besluitvorming over beleid, investeringen en scopewijzigingen; de concrete taakverdeling en bevoegdheden worden vóór beheerovername in de servicecatalogus en uitvoeringsafspraken vastgelegd.

37	PvE eis 0.3; Prijsinvulformulier B2-B3; Kengetallen p. 1	Wilt u per prijscomponent bevestigen welke aantallen leidend zijn voor uitvoering, facturatie en prijsvergelijking, gelet op de verschillende aantallen in de documenten?	Voor prijsvergelijking gelden de aantallen per prijsregel, waaronder 197 gebruikers en 124 werkplekken. Tijdens implementatie stellen we de werkelijke aantallen vast; gebruikers en licenties worden maandelijks overeenkomstig de werkelijke aantallen gefactureerd. Vaste omgevingsprijzen wijzigen niet automatisch.
38	PvE eisen 0.3 en 0.24; Prijsinvulformulier onderdelen B en C	Wilt u per prijscomponent aangeven welke onderdelen vast zijn en welke met de werkelijke aantallen kunnen op- of afschalen, inclusief meetmomenten en ingangsdatum?	B2 en B3 rekenen per gebruiker en werkplek; B1, B4-B10 en C3 per omgeving. C1-C2 zijn eenmalig; C4 dient alleen de vergelijking en gesprekken worden via E8 afgerekend. Gebruikers/licenties worden maandelijks naar werkelijkheid gefactureerd; overige meetafspraken worden bij implementatie vastgelegd.
39	PvE eisen 0.10, 0.16, 4.4, 4.7 en 4.29; Prijsinvulformulier onderdeel C	Wilt u bevestigen welke kosten onder C1, C2 en C3 moeten worden opgenomen en de verwijzingen naar telefoniehardware waar nodig harmoniseren?	C1 omvat de eenmalige implementatie en migratie, C2 de benodigde telefoniehardware en C3 de maandelijkse dienstverlening, inclusief platform-, nummer-, aansluitings- en niet-Microsoftlicentiekosten. Afwijkende C-verwijzingen in het PvE worden voor de prijsinvoer overeenkomstig §5.3 gelezen.
40	Programma van Eisen - eis 0.7 en Dienstverleningsovereenkomst - art. 3.2 - Migratie telefonie	Moet de migratie van de telefonie en de nummerportering (eisen 4.1 tot en met 4.3) vóór 1 juni 2027 zijn afgerond, of mag deze na de beheerovername volgen volgens een door ITA goedgekeurde planning?	Telefoniemigratie en nummerportering mogen na 1 juni 2027 plaatsvinden volgens een door ITA goedgekeurde planning. De operationele beheerovername per 1 juni en de continuïteit van de telefonische bereikbaarheid moeten daarbij gewaarborgd blijven.
41	PvE eisen 0.10, 0.11 en 0.15	Om de financiële uitgangspunten voor beide partijen helder te houden, wilt u bevestigen dat aantoonbare wijzigingen in scope, volumes, wetgeving of de bestaande omgeving die bij inschrijving niet kenbaar waren, via de wijzigingsprocedure en een aanvullende prijsafspraak kunnen worden behandeld?	Wijzigingen worden beoordeeld volgens eis 5.14. Voor werkzaamheden buiten de vaste scope legt u vooraf impact, risico's, planning en eventuele meerkosten ter goedkeuring voor; aanvullende werkzaamheden en vergoedingen worden schriftelijk overeengekomen. Voor de prijsstelling gebruikt u de tarieven zoals afgegeven voor extra inzet.
42	PVE 0.10	Kan ITA toelichten wat er wordt bedoeld met "niet afzonderlijk uitgezonderde licenties"	Benodigde niet-Microsoftlicenties voor beheer, tooling en telefonie zijn inbegrepen. Microsoft-licenties, inclusief benodigde serverlicenties, worden zonder marge en met toepasselijke culturele korting doorbelast. Levering van licenties voor taakspecifieke applicaties valt volgens onderdeel 6 buiten scope.
43	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.10, 0.15 en 0.24	Wilt u met enkele voorbeelden verduidelijken welke werkzaamheden ITA beschouwt als regulier beheer en welke als standaardwijziging binnen de vaste dienstverlening?	Voorbeelden zijn accountmutaties, rechten toekennen, software-uitrol, patching en monitoring. Regulier beheer en de standaardwijzigingen uit de servicecatalogus zijn inbegrepen; die catalogus wordt vóór de beheerovername opgesteld en mag de PvE-eisen niet verminderen.
44	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.10, 0.15 en 0.24; Bijlage 2 - Prijsinvulformulier v1.0, onderdeel D	Wilt u met enkele voorbeelden aangeven welke werkzaamheden als projectmatig of aanvullend worden beschouwd en daarom via een afzonderlijke opdracht worden uitgevoerd?	Voorbeelden zijn wifi-optimalisatie en ondersteuning bij serververhuizingen of tijdelijke noodstroomvoorzieningen. Voor zover deze werkzaamheden buiten de vaste scope vallen, worden zij vooraf als afzonderlijke schriftelijke opdracht afgebakend.
45	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.10, 0.15 en 0.24	Welke grotere wijzigingen of projecten verwacht ITA gedurende de eerste contractjaren, voor zover deze nu al bekend zijn?	ITA heeft nog servers op locatie en wil op termijn volledig vanuit een cloudomgeving werken. Momenteel zijn geen wijzigingen of projecten gepland die de transitie beïnvloeden.
46	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.10, 0.15 en 0.24; Bijlage 2 - Prijsinvulformulier v1.0, onderdeel D	Wilt u bevestigen dat werkzaamheden die als projectmatig of aanvullend worden aangemerkt uitsluitend na afstemming en een afzonderlijke schriftelijke opdracht worden uitgevoerd en afgerekend?	Ja. Aanvullende werkzaamheden buiten de vaste scope worden uitsluitend na voorafgaande afstemming en een afzonderlijke schriftelijke opdracht uitgevoerd en afgerekend. Voor de prijsstelling gebruikt u de tarieven zoals afgegeven voor extra inzet.
47	PVE 0.11	Kan ITA bevestigen dat deze bepaling uitsluitend betrekking heeft op voorzieningen, werkzaamheden en componenten die op basis van de verstrekte aanbestedingsdocumenten redelijkerwijs door een zorgvuldig inschrijver konden worden voorzien? En dat hieronder niet worden verstaan tijdens de transitie of uitvoering geconstateerde technische schuld, achterstallig onderhoud, end-of-life componenten, ongedocumenteerde configuraties, beveiligingsachterstanden of andere omstandigheden die ten tijde van de inschrijving niet kenbaar waren?	Ja, de bepaling ziet op redelijkerwijs voorzienbare onderdelen; niet-kenbare omstandigheden worden via de wijzigingsprocedure beoordeeld. De huidige leverancier schoont systemen op en vervangt end-of-lifecomponenten; voor de verouderde telefonie wordt juist een nieuwe oplossing uitgevraagd.
48	PVE 0.13	In de praktijk worden Microsoft Azure-diensten veelal geleverd via een CSP- of distributiemodel, waarbij de onderliggende Microsoft-facturen niet altijd klant-specifiek zijn en bovendien commerciële en vertrouwelijke informatie kunnen bevatten die betrekking heeft op andere klanten of contractuele afspraken binnen de CSP-keten. Kan ITA bevestigen dat met de in deze eis bedoelde transparantie wordt bedoeld dat Opdrachtnemer inzicht verstrekt in: de daadwerkelijk afgenomen Azure-resources; het Azure-verbruik per periode; de gehanteerde Microsoft-prijzen; mutaties in abonnementen en resources; de onderliggende kostenopbouw.	Ja. U verstrekt inzicht in de afgenomen Azure-resources, het verbruik per periode, gehanteerde Microsoft-prijzen, mutaties in abonnementen en resources en de onderliggende kostenopbouw.

49	PvE 0.13, 2.13, 5.2 en 5.3 + Prijsinvulformulier B5 en E7	Welke Azure-VM's en overige Azure-resources zijn momenteel aanwezig en vallen binnen scope? Graag per VM naam, rol, OS/versie, processorcapaciteit, RAM, opslag en EOL/EOS-status van het OS. Graag voor overige resources type, aantal en functie. Als er momenteel geen Azure-resources zijn, welk uitgangspunt geldt dan voor de maandprijs B5?	De vernieuwde bijlage 3 kengetallen toont Microsoft Fabric voor het Dataplatform. Dit is een verbruiksoverzicht, geen volledige VM-inventaris; technische details worden tijdens de transitie gedeeld. Azure-beheer valt onder B5 en werkelijk verbruik onder E7.
50	Programma van Eisen - eis 0.14 en Prijsinvulformulier - D2 - Evenementondersteuning	Hoeveel avond- en weekenddiensten of evenementen per jaar vragen naar verwachting extra ondersteuning op locatie buiten het servicevenster?	Geplande extra ondersteuning op locatie in de avond of het weekend komt indicatief circa twee keer per jaar voor en is inbegrepen in de vaste beheerprijs. Ook incidentondersteuning en de overeengekomen bereikbaarheid blijven inbegrepen.
51	PvE eis 0.14 en eisen 1.16-1.19	Wilt u de verwachte maximale aanrijtijd voor on-site P1-ondersteuning aangeven en verduidelijken hoe de hersteltijd wordt toegepast bij afhankelijkheid van toegang, derden of overmacht?	Een afzonderlijke aanrijtijd is niet voorgeschreven; noodzakelijke P1-inzet past binnen de hersteltermijn. ITA regelt toegang ook buiten receptietijden; voor derdenafhankelijkheid en hardwarelevertijd gelden antwoorden 82 en 56, en voor overmacht GIBIT artikel 20.
52	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.14 en 1.16	Welke mate van planmatige fysieke aanwezigheid op locatie verwacht ITA gedurende de contractperiode, naast aanwezigheid bij incidenten of vooraf afgesproken werkzaamheden?	Wij verwachten maandelijks minimaal één inzet voor ondersteuning van medewerkers en één inzet voor beheerwerkzaamheden. Beschrijf in G2.1 hoe u deze aanwezigheid en de verdere dienstverlening invult.
53	PvE 0.14-0.15, 9.3; prijsblad B10/D2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de vaste dienstverlening buiten kantooruren is beperkt tot de in B10 opgenomen consignatie/P1-inzet en de overige expliciete 24/7-verplichtingen, en dat vooraf geplande extra ondersteuning op locatie tijdens voorstellingen, evenementen, avonden of weekenden buiten deze vaste scope als aanvullende inzet onder D2 wordt opgedragen? Kan Opdrachtgever tevens een indicatie geven van het historische en verwachte aantal van dergelijke extra inzetmomenten per jaar?	Ook geplande extra evenementondersteuning op locatie in de avond of het weekend is inbegrepen in de vaste beheerprijs en wordt niet afzonderlijk via D2 gefactureerd. Indicatief gaat het om circa twee inzetmomenten per jaar; P1-inzet blijft eveneens inbegrepen.
54	PvE 0.15-0.16, 3.12, 5.14; prijsblad B7/D	Zijn gedurende de contractperiode reeds lifecyclevervangingen voorzien voor firewalls, switches, accesspoints of bekabeling? Kan Opdrachtgever bevestigen dat aanschaf van netwerkhardware bij Opdrachtgever blijft conform eis 0.16 en dat ontwerp, configuratie, migratie en implementatie van majeure vervangingen of uitbreidingen die niet tot regulier beheer of een standaardwijziging behoren, vooraf als aanvullende opdracht onder onderdeel D worden afgebakend en vergoed? Geldt dit ook voor aanpassingen aan LAN, PoE of bekabeling die pas na een DECT-site survey noodzakelijk blijken?	Momenteel zijn geen vervangingen van netwerkinfrastructuur voorzien. Aanschaf en installatie van majeure vervangingen of uitbreidingen worden vooraf afzonderlijk opgedragen; dit geldt ook voor noodzakelijke LAN-, PoE- of bekabelingsaanpassingen die uit de DECT-site survey blijken.
55	Bijlage 1 - PvE Eisen 0.16, 3.1, 3.12, 5.6 en 5.19	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de aanschaf en vervanging van hardware, waaronder servers, storage, firewalls, switches, access points en telefoniecomponenten, niet in de vaste beheervergoeding zijn inbegrepen en uitsluitend na afzonderlijke opdracht en goedkeuring door Opdrachtgever worden uitgevoerd? Kan tevens worden verduidelijkt of installatie, configuratie en migratie van vervangende hardware afzonderlijk verrekenbaar zijn?	Ja, aanschaf en installatie van vervangende hardware vallen buiten de vaste beheervergoeding en vereisen vooraf een afzonderlijke opdracht. Dit omvat bijbehorende configuratie en migratie; de uitgevraagde initiële telefoniehardware en implementatie blijven onder C2 respectievelijk C1 geprijsd.
56	P1-hersteltermijn bij hardwaredefect (PvE 0.16, 1.19)	Volgens eis 0.16 koopt de Aanbestedende dienst werkplek- en netwerkapparatuur zelf in en blijft die apparatuur haar eigendom. Eis 1.19 vraagt herstel van een P1-incident binnen vier aaneengesloten uren, 24/7, of een aantoonbaar werkende workaround. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat bij een hardwaredefect aan apparatuur van de Aanbestedende dienst waarvoor geen reserve-exemplaar of fabrieksondersteuning met passende levertijd beschikbaar is, de verplichting van de Opdrachtnemer bestaat uit het binnen vier uur bieden van een workaround waar dat technisch mogelijk is, het direct inschakelen van de leverancier en het adviseren over vervanging? Kan de Aanbestedende dienst daarbij bevestigen dat de levertijd van vervangende hardware niet meetelt voor de hersteltermijn?	Ja. Bij het beschreven hardwaredefect verzorgt u binnen vier uur een workaround waar technisch mogelijk, schakelt u direct de leverancier in en adviseert u over vervanging. De levertijd van vervangende hardware telt niet mee voor de hersteltermijn.
57	PvE 0.16, 0.23, 2.22 en 5.19 + Bijlage 3 Kengetallen	Welk vervangingsbeleid hanteert ITA voor werkstations en laptops: welke maximale leeftijd en overige vervangingscriteria gelden? Zijn er momenteel apparaten ouder dan vijf jaar? Zo ja ontvangen wij graag het aantal ouder dan 5 jaar en de leeftijden.	Vervanging hangt af van het functioneren; ITA hanteert vijf jaar afschrijving, met eerdere of latere vervanging waar passend. Momenteel zijn circa 25-30 laptops vijf jaar of ouder; dit is een momentopname.
58	PvE 0.16, 4.29; prijsblad C1-C3	Het prijsinvulformulier bevat C1 voor implementatie, C2 voor telefoniehardware en C3 voor maandelijkse telefoniedienstverlening. PvE 0.16 vermeldt daarentegen dat vaste- en DECT-hardware in C1 is inbegrepen en PvE 4.29 vermeldt dat vaste platform-, nummer-, aansluitings- en niet-Microsoftlicentiekosten in C2 zijn inbegrepen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat fysieke telefoniehardware onder C2 wordt geprijsd, C1 uitsluitend de eenmalige implementatie/migratie bevat en terugkerende platform-, nummer-, aansluitings- en licentiekosten onder C3 worden opgenomen?	Ja. C1 betreft de eenmalige implementatie en migratie, C2 de fysieke telefoniehardware en C3 de terugkerende platform-, nummer-, aansluitings- en niet-Microsoftlicentiekosten. Deze omzetting van afwijkende PvE-verwijzingen is al vastgelegd in §5.3.
59	Programma van Eisen - eisen 1.1 en 1.4 - Taken van de interne eerstelijnsmedewerker	Welke taken voert de interne eerstelijnsmedewerker van ITA uit, waarmee de taakverdeling in de servicecatalogus wordt vastgelegd?	De vermelding van een interne eerstelijnsmedewerker is onjuist; ITA heeft beperkte technische IT-kennis in huis. Gebouwbeheer verricht lokale hand- en spandiensten; de taakverdeling en samenwerking met uw servicedesk worden vóór de beheerovername in de servicecatalogus vastgelegd.
60	Programma van Eisen - eisen 1.1 en 1.4 - Beschikbaarheid van de interne eerstelijnsmedewerker	Op welke dagen en tijden is de interne eerstelijnsmedewerker van ITA beschikbaar?	ITA heeft geen interne eerstelijnsmedewerker. De contractverantwoordelijke is maandag-vrijdag bereikbaar van 08.00-18.00 uur en Gebouwbeheer is dan aanwezig van 07.00-16.00 uur; de receptie is aanwezig op werkdagen van 07.00-23.00 uur en in weekenden van 09.00-23.00 uur.

61	PvE 0.14, 1.13-1.19; prijsblad B10	Kan Opdrachtgever over de afgelopen 24 maanden het aantal P1-incidenten verstrekken, inclusief tijdstip, aard, gemiddelde en maximale oplostijd en het aantal keren dat fysieke inzet op locatie noodzakelijk was? Kan opdrachtgever tevens bevestigen welke omstandigheden buiten de invloedssfeer van Inschrijver de P1-herstelklok mogen opschorten, aangezien wachttijd bij onderaannemers volgens eis 1.19 niet opschort?	Indicatief gaat het om circa twee P1-incidenten per jaar. Er is geen betrouwbare P1-uitsplitsing naar tijdstip, hersteltijd of locatie-inzet aanwezig; voor hersteluitzonderingen gelden antwoorden 56 en 82 en GIBIT artikel 20.
62	PvE 0.15, 5.14	Kan Opdrachtgever een indicatieve lijst geven van de standaardwijzigingen en reguliere beheerwijzigingen die in de vaste dienstverlening moeten zijn inbegrepen, inclusief historische aantallen per maand en voorbeelden van complexiteit?	Regulier beheer omvat onder meer accountmutaties, rechtenbeheer, software-uitrol, patching en monitoring. De servicecatalogus legt de standaardwijzigingen vast zonder de PvE-scope te verminderen.
63	PVE 0.16	Kan ITA bevestigen dat, indien ITA afwijkt van een gemotiveerd advies van opdrachtnemer ten aanzien van de aanschaf van werkplek-, server- of netwerkapparatuur, de hieruit voortvloeiende technische beperkingen, compatibiliteitsissues of aanvullende werkzaamheden in onderling overleg worden beoordeeld en niet automatisch onderdeel vormen van de vaste dienstverlening?	De gevolgen van een afwijkend aanschafbesluit beoordelen we in overleg. Dit verandert de beheerscope niet automatisch; eventuele aanvullende werkzaamheden en vergoedingen worden vooraf via de wijzigingsprocedure overeengekomen.
64	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 1.16-1.19	Kunt u, voor een realistische capaciteitsinschatting, aangeven hoeveel P1-incidenten zich in de afgelopen 24 maanden hebben voorgedaan en hoeveel storingen of escalaties buiten reguliere kantoortijden zijn afgehandeld?	ITA gaat indicatief uit van circa twee P1-incidenten per jaar. De vernieuwde bijlage 3 kengetallen bevat alle bekende getallen over tickets (jaar 2025).
65	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 1.16-1.19	Welke bedrijfsprocessen en ICT-voorzieningen beschouwt ITA als kritisch binnen de P1-classificatie?	Kritisch zijn wifi, Prompt inclusief de onderliggende serverinfrastructuur en koppelingen met website en verkoopsystemen, en telefonie, waaronder de brandmeldalarmering. De P1-classificatie volgt de impactcriteria van eis 1.16.
66	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.2 en 0.22	Welke actuele beheer-, configuratie-, architectuur- en leveranciersdocumentatie is beschikbaar voor de transitie? Wilt u daarbij aangeven welke onderdelen volgens ITA volledig en actueel zijn en waar nog aanvulling nodig is?	De documentatie wordt bij de huidige ICT-leverancier beheerd en is volgens ITA voldoende actueel; zij wordt verder bijgewerkt voor de overdracht. Technische detailinformatie en de precieze documentinventaris delen wij tijdens de transitie.
67	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.2 en 0.22	Welke medewerking en overdrachtsactiviteiten mag ITA van de huidige leverancier verwachten tijdens de transitie, en zijn hierover al afspraken vastgelegd?	De huidige leverancier heeft mondeling medewerking aan een soepele overdracht toegezegd. Er is geen contractuele medewerkingsplicht en er zijn geen schriftelijke overdrachtsafspraken vastgelegd.
68	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.2 en 0.22	Is actuele exitdocumentatie van de huidige leverancier beschikbaar en zijn er onderwerpen waarvan de kennis momenteel sterk bij specifieke medewerkers of leveranciers is geconcentreerd?	De huidige leverancier beheert voldoende actuele documentatie; infrastructuur en documentatie worden verder opgeschoond voor een actueel overdrachtsdossier. Detailinformatie over de overdracht en leveranciersafhankelijkheden wordt tijdens de transitie gedeeld.
69	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.2 en 0.22	Welke documentatie verwacht ITA dat bij aanvang van de transitie nog moet worden aangevuld, gevalideerd of opnieuw opgesteld?	De huidige documentatie is volgens ITA voldoende actueel. Tijdens de transitie valideert u de beschikbare informatie en werkt u de architectuur- en configuratiedocumentatie bij; vóór beheerovername moet het acceptatiedossier voldoen aan eis 0.21.
70	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.2, 0.22 en onderdelen 3-7	Welke reeds geplande wijzigingen, migraties of projecten kunnen invloed hebben op de transitie of de beoogde beheerovername?	Momenteel zijn geen wijzigingen, migraties of projecten gepland die de transitie of beoogde beheerovername beïnvloeden.
71	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 0.2 en 0.22	Zijn er bij ITA reeds bekende organisatorische, technische of leveranciersafhankelijke aandachtspunten die bij het opstellen van het transitieplan moeten worden meegenomen?	Houd in ieder geval rekening met monumentale muren, metaalgebruik, theatertechnische installaties, het theaterrooster en de twee locaties. Het transitieplan moet ook leveranciersafhankelijkheden en risico's bij ontbrekende overdrachtsinformatie adresseren.
72	PVE 0.7	Kan ITA toelichten wat er wordt verstaan onder "verplichtigingen bij bestaande leveranciers worden uitsluitend na goedkeuring van de opdrachtgever aangegegaan"	Nieuwe verplichtingen bij bestaande leveranciers vereisen vooraf ITA-goedkeuring. Voor de kostenverdeling bij transitie en parallel beheer geldt antwoord 236.
73	PvE 0.7-0.9; marktconsultatie	Kan Opdrachtgever aangeven welke technische en beheer-documentatie door de huidige ICT- en telefonieleveranciers vóór start transitie beschikbaar wordt gesteld, waaronder architectuur, CMDB, configuraties, accounts, contracten, netwerkdiagrammen, back-upconfiguratie, nummerplan en openstaande changes/incidents? Welke contractuele medewerkingsplicht heeft de huidige leverancier bij overdracht?	Beschikbaar zijn architectuurtekeningen, CMDB, configuraties, accounts, leverancierscontracten, netwerkdiagrammen, back-upconfiguratie en een IP-nummerplan. De huidige leverancier heeft geen contractuele medewerkingsplicht, maar heeft mondeling medewerking aan een soepele transitie toegezegd.
74	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 1 en 2	Voor welke applicaties verwacht ITA ondersteuning buiten de reguliere kantoortijden en welke gewenste responstijden gelden daarbij?	Buiten kantooruren zijn wifi, Prompt inclusief serverinfrastructuur en koppelingen, en telefonie kritisch. Bij P1 gelden 15 minuten reactietijd en vier uur herstel of een werkende workaround, met de uitzonderingen in 56 en 82. Voor overige bereikbaarheid is het alternatief in 240 toegestaan.
75	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 1 en 2	Wilt u per relevante applicatie de verantwoordelijkheidsverdeling tussen ITA, de toekomstige opdrachtnemer en de applicatieleverancier toelichten, bijvoorbeeld voor incidenten, wijzigingen, releases en technisch beheer?	ITA behoudt het functionele eigenaarschap van de kernapplicaties. U verzorgt het overeengekomen gebruik op werkplekken, veilige toegang, koppelingen en leveranciersco̲ördinatie; de concrete verdeling per applicatie wordt in de applicatie- en verantwoordelijkhedenlijst vastgelegd. Voor Microsoft 365 geldt eis 2.9.
76	PVE 1.1	Kan ITA bevestigen dat met de in de aanbestedingsstukken genoemde inzet op locatie wordt gedoeld op vooraf afgestemde aanvullende werkzaamheden en ondersteuning op locatie, zoals omschreven onder prijscomponent D1 (IT-support / werkplekbeheer) van het prijsinvulformulier, en dat structurele aanwezigheid van medewerkers van opdrachtnemer op locatie geen onderdeel uitmaakt van de vaste dienstverlening, behoudens de in het PvE genoemde incidentafhandeling en P1-ondersteuning?	Noodzakelijke inzet op locatie is inbegrepen in de vaste dienstverlening, met minimaal maandelijks één inzet voor medewerkersondersteuning en één voor beheer. D1 geldt alleen voor aanvullende werkzaamheden buiten die scope; zie ook antwoord 52.

77	PvE 1.1, 1.4, 1.24	Het PvE verlangt dat Opdrachtnemer rekening houdt met een eerstelijnsmedewerker die in dienst is van Opdrachtgever en de taakverdeling met deze medewerker vastlegt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze interne eerstelijnscapaciteit gedurende de looptijd als uitgangspunt beschikbaar blijft? Indien deze capaciteit structureel vervalt of substantieel wordt verminderd en daardoor werkzaamheden naar Opdrachtnemer verschuiven, bevestigt Opdrachtgever dan dat dit als scopewijziging wordt behandeld waarvoor vooraf aanvullende afspraken over dienstverlening, capaciteit en vergoeding worden gemaakt?	De vermelding van een interne eerstelijnsmedewerker is onjuist: ITA heeft slechts beperkte technische IT-kennis in huis. U mag daarom niet uitgaan van gegarandeerde interne eerstelijnscapaciteit; wijzigingen in de overeengekomen taakverdeling worden volgens eis 5.14 beoordeeld.
78	Programma van Eisen - eisen 1.13 en 1.15 - Invulling consignatiedienst	Kunt u bevestigen dat een consignatiedienst (bereikbaarheidsdienst) voor P1-incidenten en calamiteiten buiten het servicevenster van eis 1.12 volstaat, in plaats van een bemande 24/7-servicedesk?	Voor P1-incidenten en calamiteiten volstaat een consignatiedienst buiten het servicevenster, mits bereikbaarheid, directe opvolging en noodzakelijke inzet op locatie zijn gewaarborgd. Deze P1-dienst blijft 24/7 gelden, ook bij keuze voor het servicevenster uit antwoord 240.
79	PvE eisen 1.13 en 1.16	Wilt u toelichten wanneer sprake is van gelijktijdige calamiteiten bij meerdere klanten en welke minimale personele beschikbaarheid ITA verwacht?	Dit betreft calamiteiten die gelijktijdig bij ITA en andere klanten van uw organisatie optreden. Een vast minimumaantal medewerkers is niet voorgeschreven. U toont volgens eis 1.13 aan hoe u ook dan de vereiste dienstverlening waarborgt.
80	PVE 1.13 t/m 1.19	Kan ITA inzicht geven in het aantal P1-incidenten in de afgelopen drie kalenderjaren, inclusief de verdeling binnen en buiten kantooruren?	Indicatief circa twee P1-incidenten per jaar. De ticketbijlage biedt geen P1- of dag/nachtuitsplitsing over drie jaar; zie antwoord 235.
81	PVE 1.16	In de aanbestedingsstukken wordt meermaals verwezen naar voorstellingen, evenementen en theaterkritische processen. Kan ITA nader toelichten welke operationele processen zij als meest bedrijfskritisch beschouwt, zodat inschrijvers hun dienstverlening hierop optimaal kunnen afstemmen?	Bedrijfskritisch zijn wifi, Prompt inclusief de onderliggende serverinfrastructuur en koppelingen met website en verkoopsystemen, en telefonie voor brandmeldalarmering en contact met de receptie. Daarnaast gelden de impactcriteria voor P1 uit eis 1.16.
82	Uitval door derden en netwerkbeschikbaarheid (PvE 1.19, 5.7, 5.8, 5.9)	De internetverbindingen blijven op grond van eis 5.7 op naam van en betaald door de Aanbestedende dienst. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat uitval die aantoonbaar is veroorzaakt door een internetprovider of een andere door de Aanbestedende dienst gecontracteerde leverancier niet meetelt als ongeplande uitval voor de beschikbaarheid van 99,97% uit eis 5.8 en dat voor zulke uitval de herstelverplichting van de Inschrijver uit eis 1.19 bestaat uit tijdige regie en escalatie, zoals eis 5.9 beschrijft? De zinsnede "wachttijd bij onderaannemers schort de termijn niet op" begrijpen wij als betrekking hebbend op onderaannemers van de Inschrijver. Klopt dat?	Ja. Aantoonbare uitval door rechtstreeks door ITA gecontracteerde leveranciers telt niet mee voor de netwerkbeschikbaarheid uit eis 5.8; uw herstelverplichting bestaat dan uit tijdige regie en escalatie. De bepaling over wachttijd geldt voor uw eigen onderaannemers.
83	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, eisen 1.2-1.3 en onderdelen 2-5	Welke technische of contractuele afhankelijkheden bestaan er van externe leveranciers waarop de toekomstige opdrachtnemer niet rechtstreeks kan sturen?	U bent onder meer afhankelijk van de bestaande internetleverancier en van leveranciers van bedrijfsapplicaties en koppelingen. Contractuele en technische detailinformatie wordt vanwege het bedrijfsvertrouwelijke karakter tijdens de transitie gedeeld; uw regierol volgt uit eis 5.9.
84	PvE eisen 1.2, 1.3 en 1.19	Wilt u verduidelijken hoe de resultaatsverantwoordelijkheid wordt toegepast wanneer herstel afhankelijk is van rechtstreeks door ITA gecontracteerde derden? Kan tijdige escalatie, regie en terugkoppeling door opdrachtnemer in die gevallen als invulling van de verantwoordelijkheid worden beschouwd?	Voor prestaties buiten uw contractuele verantwoordelijkheid geldt volgens eis 5.9 geen herstelgarantie. U blijft verantwoordelijk voor tijdige regie, escalatie en terugkoppeling en voor uw eigen verplichtingen, zoals beschreven in eis 1.2.
85	PvE 1.2-1.3, 5.5; SLA 1.19	Opdrachtnemer treedt op als SPOC en coördineert ook door Opdrachtgever gecontracteerde leveranciers. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer voor deze derden verantwoordelijk is voor regie, escalatie en terugkoppeling, maar niet voor de technische prestatie of contractuele tekortkomingen van een leverancier die niet door Opdrachtnemer is gecontracteerd? En hoe werkt de SLA-meting wanneer herstel aantoonbaar afhankelijk is van een door Opdrachtgever gecontracteerde derde?	Voor prestaties buiten uw contractuele verantwoordelijkheid geldt geen herstelgarantie; u voert tijdig regie, escalatie en terugkoppeling. Aantoonbare uitval door rechtstreeks door ITA gecontracteerde leveranciers telt niet mee voor de netwerkbeschikbaarheid uit eis 5.8; uw eigen verplichtingen blijven gelden.
86	PVE 1.23	"Gezien het belang van een effectieve incidentafhandeling verzoeken wij ITA te bevestigen dat statusupdates gedurende een lopend P1-incident minimaal eenmaal per twee uur mogen worden verstrekt, mits: kritieke ontwikkelingen, escalaties en belangrijke wijzigingen in de impact of verwachte hersteltijd direct worden gemeld; opdrachtgever gedurende het incident beschikt over een actueel aanspreekpunt; na herstel de in eis 1.23 gevraagde oorzaakanalyse onverminderd wordt geleverd. Kan ITA bevestigen hiermee instemmen?"	Ja, P1-statusupdates mogen minimaal eenmaal per twee uur worden verstrekt, met directe melding van kritieke ontwikkelingen, escalaties en belangrijke wijzigingen in impact of hersteltijd. Een actueel aanspreekpunt en de oorzaakanalyse binnen vijf werkdagen blijven vereist.
87	Programma van Eisen - eis 1.3 - Gegevens van leveranciers	Eis 1.3 stelt dat de toepasselijke leveranciersgegevens in het overzicht met kengetallen zijn opgenomen. De Kengetallen bevatten geen gegevens van de leveranciers van printers en scanners, Microsoft en Azure, telefonie, communicatie, internet en SaaS-applicaties. Kunt u een overzicht van deze leveranciers en hun contactwijze buiten kantooruren publiceren?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
88	PVE 1.3	Kan ITA bevestigen dat vertragingen of tekortkomingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door leveranciers buiten de contractuele invloedssfeer van opdrachtnemer niet worden toegerekend aan opdrachtnemer?	Voor prestaties buiten uw contractuele verantwoordelijkheid geldt geen herstelgarantie (eis 5.9). U blijft verantwoordelijk voor uw eigen verplichtingen, waaronder regie; toerekening van tekortkomingen en overmacht volgt uit GIBIT 17.1 en 20.1-20.2.

89	PVE 1.3	Kan ITA bevestigen dat deze SPOC-rol betrekking heeft op de regievoering, coördinatie, escalatie en communicatie richting betreffende leveranciers, en niet betekent dat opdrachtnemer verantwoordelijk of aansprakelijk is voor de beschikbaarheid, dienstverlening, responstijden, hersteltijden of overige contractuele prestaties van deze derden?	Uw SPOC-rol omvat coördinatie, escalatie en terugkoppeling. Voor prestaties buiten uw contractuele verantwoordelijkheid geldt geen herstelgarantie (eis 5.9). Voor toerekenbare tekortkomingen in uw eigen verplichtingen geldt de aansprakelijkheidsregeling van GIBIT 17; GIBIT 20 regelt overmacht.
90	Programma van Eisen – eisen 2.1 en 2.2 - Applicatielijst	De eisen 2.1 en 2.2 verwijzen naar een bij de aanbesteding gevoegde applicatielijst, inclusief Windows- en macOS-varianten. Deze lijst ontbreekt in de aanbestedingsdocumenten. Kunt u de applicatielijst publiceren?	Top 50 softwareproducten (23 oktober 2026): hulpprogramma's 9; media 8; communicatie/samenwerking 7; beheer/beveiliging 7; ontwerp/CAD 6; productiviteit 4; bedrijfsspecifiek 4; browsers 3; PDF/documenten 2. Wij publiceren geen volledige applicatielijst. Het betreft onder meer kantoorautomatisering, communicatie en samenwerking, media- en ontwerptoepassingen (Adobe suite), bedrijfsapplicaties en beheer- en beveiligingstools. Een volledige uitsplitsing naar Windows- en macOS-varianten is niet beschikbaar. De gedetailleerde inventaris wordt tijdens de transitie vastgesteld en gedeeld; de beheerscope uit het PvE blijft leidend.
91	PvE eisen 2.1, 2.2 en 7.27	Wilt u een volledige applicatielijst verstrekken met versies, gebruikers, leveranciers, hosting, afhankelijkheden, supportcontracten en koppelingen, inclusief de beschikbare HR2day-koppelmogelijkheid?	Voor algemene softwarekengetallen verwijzen wij naar antwoord 90; de volledige technische applicatie-inventaris wordt vanwege vertrouwelijkheid tijdens de transitie gedeeld. Er is momenteel geen HR2day-Entra ID-koppeling; koppeling via een API is mogelijk.
92	PvE 2.1, 2.2, 5.2 en 5.19 + Bijlage 3 Kengetallen	Kunnen jullie per applicatie de naam+versie, het aantal gebruikers en de gebruiksvorm vermelden: SaaS via de browser, lokaal op werkstations en/of via een server? Graag bij servergebruik de servernaam opnemen.	De beschikbare algemene softwarekengetallen staan in antwoord 90. Versies, gebruikersaantallen, gebruiksvormen en servernamen per applicatie verstrekken wij vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter tijdens de transitie.
93	Programma van Eisen – eisen 2.13 en 5.3 - Timing modernisering	Eis 2.13 vraagt het inrichten van de Microsoft 365-, Intune- en Azure-omgevingen tijdens de implementatie, terwijl eis 5.3 en eis 0.7 optimalisaties na toestemming en volgens een afzonderlijk goedgekeurde planning noemen. Valt de modernisering binnen de initiële implementatie voor 1 juni 2027, of volgt die na de beheerovername?	De voor beheerovername noodzakelijke implementatie moet vóór 1 juni 2027 gereed zijn. Leg de fasering vast in het transitieplan; technische vervolgoptimalisaties mogen volgens een afzonderlijk goedgekeurde planning plaatsvinden, zonder de beheerovername te vertragen.
94	PvE 2.13,5.3; A2	Welke concrete tekortkomingen of optimalisaties verwacht Opdrachtgever bij de initiële herinrichting van Microsoft 365, Intune, Entra ID en Azure onder A2, en welke huidige configuratie/documentatie kan voor inschrijving worden verstrekt?	Voor zover ITA kan beoordelen, zijn geen tekortkomingen in de huidige technische inrichting bekend. De uitgevraagde inrichting volgt eisen 2.13 en 5.3; inhoudelijke configuratiedocumentatie wordt vanwege het bedrijfsvertrouwelijke karakter niet vóór inschrijving verstrekt.
95	Zero trust en modernisering binnen de vaste prijs (PvE 2.13, 5.4; Bijlage 2 regels A2, A3, B7)	Eis 5.4 vraagt het netwerk aan te passen volgens zero-trustprincipes. Eis 2.13 vraagt de Microsoft 365-, Intune- en Azure-omgeving tijdens de implementatie modern in te richten. Welke maatregelen verwacht de Aanbestedende dienst minimaal binnen de vaste prijzen A2, A3 en B7? Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat grotere aanpassingen, zoals vervanging van netwerkapparatuur of een nieuw netwerkontwerp, als afzonderlijk project worden opgedragen volgens eis 0.15?	De vaste scope omvat de uitgevraagde moderne inrichting, netwerksegmentatie en verificatie van toegang volgens zero-trustprincipes. Aanschaf en implementatie van vervangende netwerkhardware en aanvullende redesigns buiten de uitgevraagde initiële scope worden afzonderlijk opgedragen; regulier beheer blijft inbegrepen. De kosten blijven wel conform inschrijfprijzen.
96	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0; Bijlage 3 - Kengetallen v1.0.xlsx kernapplicaties	PvE eisen 2.1 en 2.2 (verwijzing naar applicatielijst); Kengetallen, werkblad Kengetallen: kernapplicaties en werkplekapplicaties¤ Kan Opdrachtgever een volledige en actuele applicatielijst beschikbaar stellen, met per applicatie ten minste de leverancier, hostinglocatie, bedrijfskriticiteit, aantallen gebruikers, eventuele koppelingen en de beoogde beheerrol van Opdrachtnemer?	Voor algemene softwarekengetallen verwijzen wij naar antwoord 90 en voor de beheerafbakening naar antwoord 97. De volledige applicatie-inventaris met leveranciers, hosting, gebruikers en afhankelijkheden wordt vanwege het bedrijfsvertrouwelijke karakter tijdens de transitie gedeeld.
97	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0; Bijlage 3 - Kengetallen v1.0.xlsx	PvE onderdeel 2, scope digitale werkplek en eisen 2.1-2.2; Kengetallen, werkblad Kengetallen: "Aantal applicaties die onder het technisch beheer vallen?"¤ Kan Opdrachtgever per applicatie verduidelijken welke verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer wordt verwacht, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen infrastructuurbeheer, technisch applicatiebeheer, functioneel beheer en leveranciersregie? Tevens verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen welke van deze werkzaamheden onderdeel zijn van de vaste dienstverlening en welke uitsluitend na afzonderlijke opdracht worden uitgevoerd.	De vaste dienstverlening omvat werkplektoegang, veilige Microsoft 365-koppelingen en leveranciersregie voor kernapplicaties, technisch beheer van Adobe- en standaardwerkplekapplicaties en technisch én functioneel Microsoft 365-beheer. Functioneel eigenaarschap blijft bij ITA; aanvullende werkzaamheden buiten deze scope vereisen vooraf een schriftelijke opdracht.
98	Programma van Eisen – eisen 2.6 en 2.10 - Inventaris apparaten, gebruikers en applicaties	De eisen 2.6 en 2.10 verwijzen naar een inventaris van laptops, tablets, smartphones, gebruikers en applicaties. Kunt u deze inventaris (aantallen per type en besturingssysteem) publiceren?	De Kengetallen vermelden 130 devices: 110 Windows en twintig macOS, en 218 gebruikers; voor de prijsvergelijking is het prijsinvulformulier leidend. Algemene softwarekengetallen staan in antwoord 90; aanvullende detailinventarissen worden vanwege hun bedrijfsvertrouwelijke karakter tijdens de transitie gedeeld.

99	PVE 2.6	Kan ITA bevestigen dat toepassing van beheermaatregelen en het op afstand wissen van zakelijke gegevens op BYOD-apparatuur uitsluitend plaatsvindt nadat: de betreffende gebruiker expliciet heeft ingestemd met deelname aan het BYOD-beleid van ITA; de gebruiker akkoord is gegaan met de technische voorwaarden van de MDM- en/of MAM-oplossing; ITA zorgdraagt voor een passende gebruikersverklaring waarin toestemming wordt verleend voor de uitvoering van dergelijke beheermaatregelen; ITA opdrachtnemer vrijwaart voor aanspraken van gebruikers voortvloeiend uit het conform instructie uitvoeren van overeengekomen beheer- of wisacties op BYOD-apparatuur. Kan ITA bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor het verkrijgen van deze toestemming en het vaststellen van het BYOD-beleid bij ITA berust?	Ja. ITA zorgt voor het BYOD-beleid, de genoemde toestemmingen en de gebruikersverklaring. De gevraagde vrijwaring geldt voor het conform instructie uitvoeren van overeengekomen beheer- en wisacties.
100	PVE 2.9	Kan ITA bevestigen dat het functioneel applicatiebeheer beperkt blijft tot ondersteuning bij de standaardfunctionaliteit en door Microsoft doorgevoerde wijzigingen binnen Microsoft 365 en niet leidt tot een verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor het functioneel ontwerp, beheer of optimaliseren van bedrijfsprocessen van ITA?	Het beheer van Microsoft 365-kantoorautomatisering is technisch én functioneel (eis 2.9), inclusief eenvoudige inrichtingswerkzaamheden (2.16). Het functionele eigenaarschap van bedrijfsprocessen en het inhoudelijk functioneel ontwerp van applicaties vallen buiten scope volgens §2.2 van de offerteaanvraag.
101	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 5	Kan ITA actuele netwerk- en infrastructuurdiagrammen beschikbaar stellen, inclusief de belangrijkste verbindingen, locaties en afhankelijkheden?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
102	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 5; Bijlage 3 - Kengetallen v1.0	Wilt u een actueel overzicht verstrekken van de gebruikte firewall-, switch-, wireless-, server-, virtualisatie-, storage- en back-upplatformen, inclusief versies en aantallen?	Firewalls Fortinet FortiGate met 2 firewalls (FortiGate-60F) Switches Onder meer HP/HPE OfficeConnect 1820 8G PoE+, 1920-8G en A5120, Juniper EX2300, Netgear M4300-8X8F en Ubiquiti USW Enterprise 8 PoE. Wireless UniFi met 92 access points Servers Een serveromgeving op locatie, Er zijn 4 fysieke servers en 21 virtuele servers aanwezig. Virtualisatie Er is een gevirtualiseerde serveromgeving op locatie. Het exacte virtualisatieproduct en de geïnstalleerde versie zijn niet expliciet bevestigd in de beschikbare documentatie. Storage Een MSA-opslagomgeving, naast de in de Kengetallen vermelde serveropslag. Serverback-up Kaseya Unified Backup, bevestigd in de dienstverlening en op de factuur over maart 2026.
103	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 5	Wilt u per belangrijk infrastructuurcomponent het bouwjaar of de ingebruiknamedatum en de bekende end-of-support- of end-of-life-datum aangeven?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
104	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 5	Zijn tussen gunning en contractstart al vervangings-, migratie- of vernieuwingsprojecten voorzien voor de infrastructuur? Zo ja, wilt u de scope, planning en raakvlakken met de nieuwe dienstverlening toelichten?	Er staan momenteel geen wijzigingen, migraties of projecten gepland die van invloed zijn op de transitie.
105	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3, 5 en 7	Wilt u aangeven welke onderdelen van de huidige omgeving redundant zijn uitgevoerd, waaronder internetverbindingen, firewalls, switches, wifi, servers en storage?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
106	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 7	Wilt u de huidige inrichting en volwassenheid van Microsoft 365, Intune en Entra ID op hoofdlijnen beschrijven, inclusief bekende aandachtspunten of reeds geplande verbetertrajecten?	Het Microsoft-platform is op basisniveau ingericht door de huidige IT-leverancier; Conditional Access bevindt zich in een overgangsfase. Voor zover bij ITA bekend, zijn er geen overige aandachtspunten of geplande verbetertrajecten.
107	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 7	Wilt u aangeven in hoeverre Conditional Access is ingericht en actief wordt toegepast, en of hierbij bekende uitzonderingen of tijdelijke maatregelen bestaan?	De inrichting en toepassing van Conditional Access bevinden zich in een overgangsfase. Voor zover ITA kan beoordelen, zijn geen uitzonderingen bekend.

108	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 7	Zijn alle beheerde apparaten opgenomen in Intune of een vergelijkbaar beheerplatform? Wilt u eventuele uitzonderingen en aantallen toelichten?	De Windows-werkplekken zijn opgenomen in Intune; voor Apple-werkplekken werkt ITA aan een vergelijkbare oplossing. De Kengetallen vermelden 110 Windows- en twintig macOS-apparaten; voor de prijsvergelijking blijven de aantallen in het prijsinvulformulier leidend.
109	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 3 en 7	Wordt momenteel gebruikgemaakt van gedeelde accounts of gedeelde apparaten? Zo ja, voor welke processen en in welke omvang?	Ja, gedeelde accounts en apparaten worden gebruikt bij Theater Techniek, Receptie en Publieksservice; receptiemedewerkers hebben daarnaast een persoonlijk Microsoft 365-account. De verdere technische inrichting en omvang worden vanwege het beveiligingsgevoelige karakter tijdens de transitie gedeeld.
110	PVE 3.1, 5.1, 5.6, 5.13 en 5.19 / Kengetallen	Kan ITA inzicht geven in de huidige technische staat, leeftijd en supportstatus van de bestaande firewalls, switches, access points, servers en storageomgeving, inclusief eventuele componenten die end-of-life of end-of-support zijn of binnen de eerste contractjaren zullen raken?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
111	PvE 3.12, 5.1-5.19; Kengetallen; prijsblad B7	Kan Opdrachtgever per firewall, switch en accesspoint merk, model, software-/firmwareversie, leeftijd, supportstatus en end-of-supportdatum verstrekken? Kan Opdrachtgever tevens de core- en distributiearchitectuur, uplinksnelheden, redundantie, PoE-capaciteit per switch, beheerplatformen/controllers en de kritieke meetpunten voor de beschikbaarheids-SLA aangeven?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
112	Programma van Eisen - eis 3.2 - Werk- en gebruiksgebieden wifi	Eis 3.2 noemt de bij de aanbesteding aangegeven werk- en gebruiksgebieden voor wifi-dekking. Kunt u de plattegronden of een lijst van deze gebieden publiceren?	Wij verstrekken geen tekeningen of aanvullende dekkingsinformatie. Baseer uw aanbieding op de gedeelde kengetallen en de eisen uit het PvE. Voor de prijsstelling blijft het prijsinvulformulier leidend.
113	PvE eisen 3.2, 4.8 en 4.27	Wilt u plattegronden en de gewenste dekkingsgebieden voor wifi en DECT delen, inclusief kritieke ruimten en acceptatiecriteria?	Wij verstrekken geen tekeningen of aanvullende dekkingsinformatie. Baseer uw aanbieding op de gedeelde kengetallen en het PvE; de test- en acceptatiecriteria uit eisen 3.2 en 4.8 blijven gelden.
114	PvE 3.2, 4.8 en 4.15; Offerteaanvraag §2.1 en §2.2	Is opdrachtgever bereid vóór inschrijving een gezamenlijke schouw of een gelijkwaardige individuele locatieopname onder identieke voorwaarden voor alle inschrijvers te organiseren voor de locaties Leidseplein en Gyroscoopweg? Indien dit niet mogelijk is, verzoeken wij opdrachtgever voor alle inschrijvers dezelfde bouwkundige plattegronden, bestaande wifi- en DECT-ontwerpen, posities en typen van access points/basisstations, bekabelingsinformatie en beschikbare dekkings- en capaciteitsmetingen te verstrekken.	Wij verstrekken geen tekeningen of aanvullende dekkingsinformatie i.v.m. de bedrijfsgevoeligheid. De huidige wifi dekking is voldoende en vereist alleen optimalisaties. Ditzelfde geld voor de huidige DECT installatie. Baseer uw aanbieding op de gedeelde (nieuwe) kengetallen en de eisen uit het PvE. Voor de prijsstelling blijft het prijsinvulformulier leidend.
115	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 4	Welke telefoniefunctionaliteiten en processen beschouwt ITA als bedrijfskritisch, en bestaan er koppelingen met receptie-, BHV-, calamiteiten- of publieksprocessen?	Bedrijfskritisch zijn de BMI-meldingen naar toneelmeesters, gebouwbeheer en publieksservice, en hun telefonische contact met de receptie. De daarnaast gebruikte portofoons vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
116	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 4	Gelden tijdens voorstellingen en evenementen aanvullende beschikbaarheids-, bezettings- of ondersteuningsbehoeften voor telefonie? Zo ja, wilt u de gewenste tijdvensters en dienstverlening toelichten?	Telefonie moet ook tijdens voorstellingen en evenementen bereikbaar zijn, met 99,9% beschikbaarheid volgens eis 4.23 en 24/7-P1-opvolging. Ook geplande extra evenementondersteuning valt in de vaste beheerprijs; zie antwoord 53.
117	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 4; Bijlage 3 - Kengetallen v1.0	Welke telefonieoplossing, provider en contractvorm worden momenteel gebruikt en welke onderdelen daarvan blijven behouden of moeten worden gemigreerd?	Het huidige overzicht vermeldt een Avaya-telefonieomgeving met Voiceline-dienstverlening. De verouderde centrale wordt vervangen, met behoud van de vereiste functies en nummers volgens eisen 4.1-4.3; technische en contractuele details worden tijdens de transitie gedeeld.
118	Programma van Eisen - eisen 4.1 en 4.3 - Functie- en nummerinventaris	De eisen 4.1 en 4.3 verwijzen naar een functie- en nummerinventaris met te behouden nummerreeksen en speciale aansluitingen. Kunt u deze inventaris publiceren?	Wij delen alleen kengetallen: 238 interne extensieconfiguraties en zes huntgroepen. Dit is geen telling van publieke, te porteren nummers. De gedetailleerde nummer- en functie-inventaris wordt vanwege het bedrijfsvertrouwelijke karakter tijdens de transitie gedeeld en gevalideerd.
119	PvE eisen 4.1-4.30; Kengetallen p. 1	Wilt u een actuele inventaris verstrekken van nummers, functies, toestellen, wachtrijen, huntgroepen, receptievoorzieningen en te behouden aansluitingen?	Het overzicht bevat 238 interne extensieconfiguraties en zes huntgroepen. Wachtrijfunctionaliteit en receptieposities zijn niet aanwezig in de huidige centrale; een overzicht van gelijktijdige gesprekken ontbreekt. Voor de nieuwe aantallen geldt antwoord 124.
120	Programma van Eisen - eis 4.15 - Telefonie-inventaris	Eis 4.15 verwijst naar een telefonie-inventaris met aantallen gelijktijdige gesprekken, wachtrijen, receptieposities en huntgroepen. Kunt u deze inventaris publiceren?	Een overzicht van gelijktijdige gesprekken is niet beschikbaar. Wachtrijfunctionaliteit en receptieposities zijn niet aanwezig in de huidige centrale. Voor de beschikbare kengetallen en de nieuwe aantallen verwijzen wij naar antwoorden 118 en 124.
121	PvE eis 4.23	Wilt u de meetpunten, meetmethode en uitsluitingen voor 99,9% beschikbaarheid van telefonie beschrijven, inclusief afhankelijkheden van stroom, internet en providers?	De meting is 24/7 per kalendermaand. Meetafspraken volgen eis 0.19; voor onderhoud en uitval gelden eis 4.23 en antwoord 123.
122	Programma van Eisen - eis 4.23 - Meetpunt beschikbaarheid telefonie	Op welk niveau wordt de beschikbaarheid van de telefonieoplossing in eis 4.23 gemeten: het telefonieplatform, de toestellen en DECT-infrastructuur, of ook de aansluitingen en internetverbindingen van providers?	De beschikbaarheidseis geldt voor de telefonieoplossing binnen de opdracht; concrete meetpunten worden vóór beheerovername vastgelegd volgens eis 0.19. Aantoonbare uitval van de internet- of stroomvoorziening telt niet mee als de afgesproken uitwijkvoorziening werkt, zoals bevestigd in antwoord 123.

123	Beschikbaarheid telefonie bij uitval internet of stroom (PvE 4.23, 4.28, 5.7)	Eis 4.23 vraagt een beschikbaarheid van de telefonieoplossing van minimaal 99,9% per kalendermaand, gemeten 24/7. De telefonie is afhankelijk van de internetverbindingen en de stroomvoorziening op de locaties. De internetverbindingen blijven op grond van eis 5.7 onder contract en betaling van de Aanbestedende dienst. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat uitval van de telefonie die aantoonbaar wordt veroorzaakt door uitval van deze internetverbindingen of van de stroomvoorziening niet meetelt voor de beschikbaarheid uit eis 4.23, mits de uitwijkvoorziening uit eis 4.28 werkt zoals afgesproken?	Ja. Aantoonbare telefonie-uitval door de internetverbindingen of stroomvoorziening telt niet mee voor de beschikbaarheid uit eis 4.23, mits de uitwijkvoorziening uit eis 4.28 werkt zoals afgesproken. Verbetervoorstellen hiervoor zijn welkom tijdens de transitie.
124	Programma van Eisen - eis 4.4 - Vaste telefonieoplossingen	Kunt u bevestigen dat de basisinschrijving vijf vaste telefonieoplossingen omvat, terwijl de Kengetallen 90 vaste toestellen noemen?	Voor de prijsstelling: 30 DECT-handsets, 5 receptietoestellen, 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor circa 40 overige werkplekken. Deze aantallen zijn leidend.
125	Aantallen telefonie (PvE 4.4, 4.7; Bijlage 2 deel C)	Het prijsinvulformulier spreekt van "minimaal circa 30 DECT-oplossingen en 5 vaste telefonieoplossingen". Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de aanbieding uitgaat van precies dertig DECT-handsets en vijf vaste telefonieoplossingen?	Voor de prijsstelling: 30 DECT-handsets, 5 receptietoestellen, 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor circa 40 overige werkplekken. Deze aantallen zijn leidend.
126	Programma van Eisen - eis 4.7 - DECT-handsets	Kunt u bevestigen dat de basisinschrijving dertig DECT-handsets omvat, terwijl de Kengetallen 60 DECT-toestellen noemen?	Voor de prijsstelling: 30 DECT-handsets, 5 receptietoestellen, 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor circa 40 overige werkplekken. Deze aantallen zijn leidend.
127	Programma van Eisen - eis 4.8 - Gebouwen en werkgebieden DECT	Eis 4.8 noemt de bij de aanbesteding aangegeven gebouwen en werkgebieden voor DECT-dekking. Kunt u deze gebieden (plattegronden of lijst) publiceren?	Wij verstrekken geen tekeningen of aanvullende dekkingsinformatie. Baseer uw aanbieding op de gedeelde kengetallen en de eisen uit het PvE. Voor de prijsstelling blijft het prijsinvulformulier leidend.
128	Bijlage 1 - Programma van Eisen, onderdeel 5, vanaf regel 142	Wilt u voor de huidige virtualisatie-, storage- en back-upomgeving, waaronder eventuele HPE MSA-oplossingen, de technische inrichting nader toelichten? Graag ontvangen wij per platform informatie over fabrikant en productversie, architectuur, aantallen hosts of nodes, gebruikte hypervisor, clustering- en failoverconfiguratie, actuele capaciteit en bezettingsgraad en de verwachte groei. Wilt u daarnaast aangeven welke data, applicaties, virtuele machines, bestandssystemen, back-ups en andere bedrijfskritische workloads van deze omgeving gebruikmaken en welke onderlinge afhankelijkheden daarbij bestaan?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
129	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdelen 5 en 7	Is er momenteel een disaster-recovery- of uitwijkvoorziening beschikbaar? Zo ja, wilt u de hoofdlijnen, scope en meest recente testdatum delen?	De disaster-recoverytest wordt momenteel jaarlijks uitgevoerd; de laatste test vond plaats op 23 maart 2026. De technische inrichting en scope worden vanwege het beveiligingsgevoelige karakter tijdens de transitie gedeeld; de testfrequenties uit het PvE blijven voor de nieuwe dienstverlening gelden.
130	Programma van Eisen - eisen 5.1 en 5.13 - Inventaris fysieke en virtuele servers	Kunt u een inventaris van de fysieke en virtuele servers (besturingssysteem, rol, kritiek of niet-kritiek, databases) publiceren naast de aantallen in de Kengetallen?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
131	Programma van Eisen - eisen 5.21 en 5.22 - Kritieke systemen en gegevens	De eisen 5.21 en 5.22 noemen RPO en RTO voor kritieke systemen en gegevens. Welke systemen en gegevens beschouwt ITA als kritiek?	ITA beschouwt wifi, telefonie en Prompt, inclusief de bijbehorende serverinfrastructuur op locatie, als kritiek voor de toepassing van eisen 5.21 en 5.22.
132	Programma van Eisen - eisen 5.29 en 7.10 - 24/7 opvolging beveiligingssignalen	Verwacht u bij de eisen 5.29 en 7.10 dat beveiligingssignalen 24/7 door analisten worden beoordeeld, of 24/7 geautomatiseerde bewaking met opvolging volgens de prioriteitenmatrix?	Eis 5.29 vraagt 24/7-monitoring met automatische registratie en opvolging volgens prioriteit. Permanente bemensing door analisten is niet afzonderlijk voorgeschreven. De vereiste incidentopvolging, beveiligingsmaatregelen en responstermijnen blijven van toepassing.
133	Programma van Eisen - eis 5.4 - Zero-trustaanpassing netwerk	Valt de aanpassing van het netwerk volgens zero-trustprincipes binnen de initiële transitie, of mag deze volgen volgens de afzonderlijk goedgekeurde planning voor technische vervolgoptimalisaties uit eis 0.7?	Volgens artikel 3.2 van de overeenkomst moet de voor beheerovername noodzakelijke implementatie vóór 1 juni 2027 gereed zijn. Leg de fasering van de netwerkaanpassingen vast in het transitieplan; technische vervolgoptimalisaties mogen uitsluitend volgens een afzonderlijk goedgekeurde planning plaatsvinden, zonder de beheerovername te vertragen.
134	Programma van Eisen - eis 5.7 - Internetverbindingen en providers	Kunt u een overzicht geven van de bestaande internetverbindingen, providers, capaciteiten en uitwijkverbindingen waarnaar eis 5.7 verwijst?	Het overzicht vermeldt een internetverbinding van 1 Gbit/s en een kabelinternetabonnement. Contractering en betaling blijven bij ITA; u verzorgt beheer, monitoring en leveranciersregie. De technische details, waaronder uitwijk, worden vanwege beveiligingsgevoeligheid tijdens de transitie gedeeld.
135	Programma van Eisen - eis 5.8 - Kritieke netwerkdiensten per locatie	Eis 5.8 meet de beschikbaarheid op de afgesproken kritieke netwerkdiensten per locatie. Welke netwerkdiensten per locatie beschouwt ITA als kritiek?	Zie antwoord 131. Meetpunten per locatie worden vóór beheerovername in de SLA vastgelegd (eisen 0.19 en 5.8).
136	PVE 5.8	Kan bevestigen dat de beschikbaarheidseis uitsluitend betrekking heeft op de door opdrachtnemer beheerde netwerkcomponenten en diensten, en niet op de beschikbaarheid van internetverbindingen, cloudplatformen of andere diensten die door ITA rechtstreeks bij derden zijn afgenomen?	De meting betreft de afgesproken kritieke netwerkdiensten per locatie; u beheert en monitort ook de internetverbindingen. Aantoonbare uitval door rechtstreeks door ITA gecontracteerde leveranciers telt niet mee voor de netwerkbeschikbaarheid uit eis 5.8; uw regie- en communicatieverplichtingen blijven gelden.
137	PVE 5.9	Kan ITA bevestigen dat de verplichtingen beperkt zijn tot monitoring, leveranciersregie, tijdige escalatie en terugkoppeling, en dat storingen, hersteltermijnen en SLA-overschrijdingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door leveranciers of diensten buiten de contractuele invloedssfeer van opdrachtnemer niet aan opdrachtnemer worden toegerekend, mits opdrachtnemer zijn regie- en communicatieverplichtingen aantoonbaar is nagekomen?	Bij derdenafhankelijkheden voert u monitoring, regie, escalatie en terugkoppeling uit, zonder herstelgarantie voor prestaties buiten uw contractuele verantwoordelijkheid. Aantoonbare uitval door rechtstreeks door ITA gecontracteerde leveranciers telt niet mee voor de netwerkbeschikbaarheid; voor eigen tekortkomingen blijft de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling gelden.

138	PVE 5.10	Kan ITA bevestigen dat de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor het patchmanagement van de camera's en bijbehorende netwerkcomponenten beperkt is tot componenten waarvoor opdrachtnemer over de noodzakelijke beheerrechten, ondersteunde firmware en medewerking van de verantwoordelijke cameraleverancier beschikt, en dat incompatibiliteit, end-of-support of beperkingen van de camera- of recorderleverancier niet voor rekening en risico van opdrachtnemer komen?	Ja, met inachtneming van de redelijkheid. Het patchmanagement betreft componenten waarvoor u de benodigde beheerrechten, ondersteunde firmware en leveranciersmedewerking heeft; de genoemde incompatibiliteit, end-of-support en leveranciersbeperkingen komen niet voor uw rekening en risico.
139	PVE 5.13	Kan ITA bevestigen dat opdrachtnemer na de initiële inventarisatie een nulmeting mag uitvoeren en dat geconstateerde technische schuld, achterstallig onderhoud, ontbrekende documentatie, end-of-supportcomponenten en bestaande configuratie- of beveiligingsgebreken eerst in een gezamenlijk goedgekeurd verbeterplan worden opgenomen en niet vanaf de eerste dag als tekortkoming van opdrachtnemer worden beschouwd?	Nee, De opdrachtgever bevestigt dit niet in algemene zin. Geconstateerde afwijkingen worden beoordeeld binnen de overeengekomen scope en verantwoordelijkheden. Een nulmeting of verbeterplan geeft geen automatisch recht op meerwerk, aanvullende vergoeding of opschorting van de overeengekomen verplichtingen.
140	PVE 5.14	Kan ITA vóór inschrijving een indicatieve lijst verstrekken van de wijzigingen die als reguliere beheerwijziging of standaardwijziging worden beschouwd, dan wel bevestigen dat uitsluitend routinematige, repeteerbare en vooraf in de servicecatalogus overeengekomen wijzigingen onder de vaste dienstverlening vallen en overige wijzigingen vooraf afzonderlijk worden beoordeeld en geprijsd?	Voorbeelden zijn accountmutaties, rechtenbeheer, software-uitrol, patching en monitoring. Regulier beheer en de standaardwijzigingen uit de vóór beheerovername op te stellen servicecatalogus zijn inbegrepen; overige wijzigingen worden vooraf beoordeeld volgens eis 5.14, zonder de PvE-scope te verminderen.
141	PvE 5.14, 9.11	Kan Opdrachtgever bevestigen dat redesigns, uitbreidingen en vervangingsprojecten die niet noodzakelijk zijn voor het in stand houden van de overeengekomen huidige dienstverlening, na schriftelijke opdracht als aanvullende werkzaamheden onder onderdeel D kunnen worden uitgevoerd?	Ja. Redesigns, uitbreidingen en vervangingsprojecten buiten de vaste scope die niet nodig zijn voor het in stand houden van de overeengekomen dienstverlening, kunnen uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdracht onder onderdeel D worden uitgevoerd.
142	PVE 5.17, 5.19	Zijn er momenteel bekende technische achterstanden, lifecycle-risico's, beveiligingsachterstanden, capaciteitsproblemen of geplande vervangingsprojecten die relevant zijn voor de uitvoering van deze opdracht?	Er zijn bij ITA geen technische of beveiligingsachterstanden bekend; de huidige leverancier loopt de systemen na. Wel is de telefonie end-of-life en zijn circa 25-30 laptops vijf jaar of ouder; die leeftijd betekent op zichzelf geen achterstand.
143	Termijn van 24 uur voor kwetsbaarheden (PvE 5.17, onderdeel 7)	Eis 5.17 en de doelstelling van onderdeel 7 vragen dat bekende kwetsbaarheden die in de omgeving kunnen worden misbruikt uiterlijk binnen 24 uur na bekendmaking worden gemitigeerd of verholpen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat (a) de termijn ingaat wanneer de kwetsbaarheid door de fabrikant of het NCSC is gepubliceerd en voor de beheerde omgeving relevant blijkt, (b) een tijdelijke maatregel, zoals het afschermen of uitschakelen van een functie, geldt als mitigatie zolang de fabrikant geen update beschikbaar heeft en (c) de Aanbestedende dienst beslist over maatregelen die gevolgen hebben voor lopende voorstellingen of evenementen, waarbij de termijn wordt opgeschort tot dat besluit?	Ja, de termijn begint bij publicatie door fabrikant of NCSC zodra de kwetsbaarheid relevant blijkt voor de beheerde omgeving; tijdelijke afscherming of uitschakeling geldt als mitigatie zolang een update ontbreekt. ITA beslist over maatregelen met gevolgen voor lopende voorstellingen of evenementen; tot dat besluit wordt de termijn opgeschort.
144	PVE 5.18	Kan ITA bevestigen dat werkzaamheden tussen 04:00 en 07:00 uur niet structureel worden verlangd, maar uitsluitend na voorafgaande afstemming wanneer de impact op voorstellingen, evenementen of kritieke bedrijfsprocessen dit noodzakelijk maakt?	Ja. Werkzaamheden tussen 04.00 en 07.00 uur worden niet structureel verlangd, maar uitsluitend na voorafgaande afstemming wanneer de impact op voorstellingen, evenementen of kritieke bedrijfsprocessen dit noodzakelijk maakt.
145	Programma van Eisen - eis 5.2 - Azure-inventaris	Eis 5.2 verwijst naar een inventaris van Azure-resources en workloads. Kunt u deze inventaris publiceren?	Het beschikbare Azure-verbruiksoverzicht betreft Microsoft Fabric voor het Dataplatform. Dit is geen volledige resource- en workloadinventaris. Verdere technische details worden vanwege het bedrijfsvertrouwelijke karakter tijdens de transitie gedeeld.
146	PVE 5.21/5.22	Kan ITA bevestigen dat de hersteltermijnen uitsluitend gelden voor systemen en gegevens die technisch onder beheer van opdrachtnemer vallen en waarvan de onderliggende infrastructuur, applicatie en back-upvoorziening de gevraagde RPO en RTO aantoonbaar ondersteunen?	De hersteldoelen gelden voor kritieke systemen en gegevens binnen de opdracht; het herstelplan moet aantonen hoe u deze haalt. Bij een defect aan ITA-hardware zonder passende reserve of fabrieksondersteuning geldt de uitzondering uit antwoord 56: workaround waar mogelijk, directe leveranciersinschakeling en vervangingsadvies; levertijd telt niet mee.
147	PVE 5.21/5.22	Kan ITA vóór inschrijving een limitatieve lijst verstrekken van de systemen, workloads en gegevenscategorieën die voor de toepassing als kritisch worden aangemerkt, inclusief de gewenste herstelvolgorde en eventuele afhankelijkheden van applicatie- en SaaS-leveranciers?	Als kritiek gelden wifi, telefonie en Prompt, inclusief de bijbehorende serverinfrastructuur op locatie. De herstelvolgorde en afhankelijkheden worden per dienst in het herstelplan vastgelegd volgens eis 5.31.
148	PvE eisen 5.21-5.28	Wilt u per gegevenscategorie en systeem de RPO, RTO, back-upfrequentie, bewaartermijn, huidige omvang en mutatiegraad verstrekken?	Voor kritieke systemen: RPO maximaal 24 uur, RTO maximaal 16 werkuren binnen twee werkdagen. De P1-termijn blijft gelden; zie verder antwoord 150.
149	PVE 5.23	Kan ITA bevestigen dat substantiële groei van datavolumes, toevoeging van nieuwe workloads of uitbreiding van bewaartermijnen ten opzichte van de verstrekte uitgangspunten als een scopewijziging wordt behandeld en vooraf op impact en eventuele meerkosten wordt beoordeeld?	Veranderingen in referentieaantallen wijzigen vaste omgevingsprijzen niet automatisch (eis 0.24). Wijzigingen buiten reguliere beheer- en standaardwijzigingen worden volgens eis 5.14 vooraf beoordeeld op impact, risico's, planning en eventuele meerkosten. Uitbreiding van aanvullende opdrachten vereist vooraf schriftelijk akkoord (9.11).
150	PVE 5.23	Kan ITA per gegevenscategorie de huidige omvang, dagelijkse mutatiegraad, gewenste back-upfrequentie, bewaartermijn en eventuele lange bewaarplicht verstrekken, zodat inschrijvers de gevraagde back-updienstverlening op een uniforme en vergelijkbare wijze kunnen prijzen?	Hanteer het prijsinvulformulier en de back-upeisen uit het PvE. Volumes, mutatiegraad, groei, frequenties en bewaartermijnen worden tijdens de transitie vastgelegd. Tot tien jaar bewaren geldt alleen voor door ITA onderbouwde categorieën (eis 5.23).
151	PvE 5.23-5.27; Kengetallen	Kan Opdrachtgever de actuele gebruikte capaciteit, groeitrend, datasoorten en gewenste bewaartermijnen voor serverstorage, MSA, M365 en Azure verstrekken en aangeven welk deel onder een bewaartermijn tot 10 jaar valt?	Hanteer het prijsinvulformulier en de back-upeisen uit het PvE. Volumes, mutatiegraad, groei, frequenties en bewaartermijnen worden tijdens de transitie vastgelegd. Tot tien jaar bewaren geldt alleen voor door ITA onderbouwde categorieën (eis 5.23).

152	PvE 5.23-5.28; B8	Welke back-upoplossingen, licenties, opslaglocaties, retenties en huidige dagelijkse back-upvolumes zijn aanwezig voor M365, servers, Azure, storage en netwerkconfiguraties? Dient Inschrijver bestaande tooling over te nemen of mag een eigen oplossing worden aangeboden?	De bestaande back-uptooling wordt overgenomen; u kunt tijdens de dienstverlening een verbetervoorstel indienen. De technische inventaris van oplossingen, licenties, opslaglocaties, retenties en volumes wordt vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter tijdens de transitie gedeeld.
153	Programma van Eisen - eis 5.24 - Gewenste back-up van SaaS-diensten	Voor welke SaaS-diensten uit de inventaris is back-up gewenst?	Eis 5.24 wordt vervangen door: Opdrachtnemer borgt herstel van gegevens en herstelbare configuraties van de Microsoft-tenant en de overige systemen binnen scope. Hij documenteert technische beperkingen en legt voor niet rechtstreeks exporteerbare configuraties een aantoonbare herstelprocedure vast.
154	Programma van Eisen - eis 5.24 - SaaS-inventaris	Eis 5.24 stelt dat back-up van SaaS-diensten alleen is inbegrepen wanneer de inventaris dit expliciet vermeldt. Kunt u de inventaris van SaaS-diensten publiceren?	Eis 5.24 wordt vervangen door: Opdrachtnemer borgt herstel van gegevens en herstelbare configuraties van de Microsoft-tenant en de overige systemen binnen scope. Hij documenteert technische beperkingen en legt voor niet rechtstreeks exporteerbare configuraties een aantoonbare herstelprocedure vast.
155	PVE 5.24	Kan ITA een limitatief overzicht verstrekken van de SaaS-diensten waarvoor back-up door opdrachtnemer in de vaste dienstverlening moet worden opgenomen?	Eis 5.24 wordt vervangen door: Opdrachtnemer borgt herstel van gegevens en herstelbare configuraties van de Microsoft-tenant en de overige systemen binnen scope. Hij documenteert technische beperkingen en legt voor niet rechtstreeks exporteerbare configuraties een aantoonbare herstelprocedure vast.
156	PvE 5.29, 7.10, 7.15-7.24; prijsblad B9	Verwacht Opdrachtgever voor B9 expliciet een SOC/MDR-dienst, of is iedere oplossing toegestaan waarmee aantoonbaar wordt voldaan aan de functionele eisen voor 24/7 monitoring, detectie, escalatie en incidentopvolging? Is inzet van een gespecialiseerde SOC/MDR-partner toegestaan zonder dat Opdrachtnemer zelf een eigen SOC exploiteert? Wilt Opdrachtgever daarnaast de te monitoren logbronnen/endpoints, gewenst triage- en responsniveau, logretentie, eventuele threat hunting, benodigde menselijke 24/7 bezetting en de grens tussen monitoring, incident response, technisch herstel en forensisch onderzoek specificeren?	Iedere oplossing die aantoonbaar aan het PvE voldoet is toegestaan, ook met een gespecialiseerde SOC/MDR-partner; een eigen SOC of permanente analistenbezetting is niet afzonderlijk vereist. Beveiligingsgevoelige technische details worden tijdens de transitie gedeeld; monitoring en incidentopvolging volgen de PvE-eisen.
157	PvE eis 5.8	Wilt u aangeven welke netwerkdiensten kritisch zijn, waar 99,97% beschikbaarheid wordt gemeten en hoe externe afhankelijkheden worden verwerkt?	Voor kritieke diensten en meetpunten geldt antwoord 135; voor externe leveranciers en uw regieverplichtingen antwoord 136.
158	Beschikbaarheidsnorm netwerk (PvE 5.8, 1.19)	Eis 5.8 vraagt een beschikbaarheid van de beheerde netwerkomgeving van minimaal 99,97% per kalenderkwartaal. Dat staat gelijk aan circa 39 minuten ongeplande uitval per kwartaal. Eis 1.19 staat voor een P1-incident een hersteltijd van vier uur toe. Eén P1-incident aan een kritieke netwerkdienst dat binnen de toegestane hersteltijd wordt opgelost, leidt daardoor al tot overschrijding van eis 5.8. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst de norm in eis 5.8 te wijzigen in 99,8% per kalenderkwartaal, zodat één P1-incident binnen de hersteltijd past. Kan de Aanbestedende dienst daarnaast aangeven welke kritieke netwerkdiensten per locatie meetellen? Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat uitval van een enkel access point of een enkele werkplekswitch daar niet onder valt?	De netwerkbeschikbaarheidsnorm blijft 99,97% voor de kritieke diensten voor wifi, telefonie en Prompt, inclusief serverinfrastructuur. Bij uitval van één accesspoint of switch is bepalend of daardoor een afgesproken kritieke dienst uitvalt.
159	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 7	Welke actuele securitydocumentatie is beschikbaar, waaronder beleid, risicoanalyses, incidentprocedures en herstelplannen?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
160	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 7	Zijn recent penetratietesten, securityassessments of audits uitgevoerd? Wilt u de datum, scope en een samenvatting van relevante openstaande bevindingen delen?	Deze testen worden op dit moment jaarlijks uitgevoerd, zowel een penetratietest and een securityassesment. Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
161	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 7	Wilt u een overzicht geven van de huidige beveiligingsoplossingen en aangeven of gebruik wordt gemaakt van een SOC-, MDR- of vergelijkbare securitydienst?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
162	Bijlage 1 - Programma van Eisen v1.0, onderdeel 7; Bijlage 10 - Conceptverwerkersovereenkomst v1.0	Welke compliance-, rapportage- en auditvereisten zijn naast de expliciet opgenomen eisen van toepassing op de dienstverlening?	De toepasselijke compliance-, rapportage- en auditverplichtingen zijn vastgelegd in het PvE, de dienstverleningsovereenkomst, de GIBIT 2025 en de verwerkersovereenkomst. Dit omvat onder meer de rapportages en controles uit onderdeel 7 en artikel 7 van de verwerkersovereenkomst.
163	Programma van Eisen - eis 7.1 - Publiek bereikbare HTTPS-diensten	Welke publiek bereikbare HTTPS-diensten vallen binnen de beheerscope van eis 7.1?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
164	PVE 7.1	Kan ITA bevestigen dat aan PvE eis 7.1 wordt voldaan indien de betreffende publieke dienst op het moment van implementatie voldoet aan de actuele best practices en een A+ score behaalt volgens de dan geldende versie van SSL Labs, en dat latere wijzigingen in beoordelingsmethodieken van derden niet automatisch leiden tot een tekortkoming van opdrachtnemer?	Eis 7.1 kent geen beperking tot het implementatiemoment. De dienstverlening moet gedurende de looptijd aan het overeengekomen beveiligingsniveau blijven voldoen; een aantoonbaar gelijkwaardige toets is toegestaan. Afwijkingen worden met risico, maatregel en einddatum aan ITA voorgelegd.

165	Reikwijdte eis SSL Labs A+ (PvE 7.1)	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de A+-eis uit 7.1 alleen geldt voor publiek bereikbare HTTPS-diensten waarvan de Inschrijver de configuratie beheert en niet voor websites of SaaS-diensten die door derden worden gehost, zoals ticketing of de publiekswebsite?	De A+-eis geldt voor publiek bereikbare HTTPS-diensten binnen de beheerscope. Hosting door een derde is op zichzelf geen uitsluitingscriterium: bepalend is de overeengekomen beheerrol. Voor prestaties buiten de contractuele verantwoordelijkheid blijven de overeengekomen regie- en escalatieverplichtingen gelden.
166	PVE 7.11/7.12	Kan ITA bevestigen dat de beperkingen uitsluitend betrekking hebben op het verwerken van gegevens van ITA in generieke of publieke AI-diensten en niet op ingebouwde AI-functionaliteiten van Microsoft, beveiligingsproducten of beheertools waarvan ITA zelf gebruikmaakt of gebruik laat maken?	Eis 7.11 geldt voor het gebruik van informatie of persoonsgegevens van ITA in AI-toepassingen. Er is geen algemene uitzondering opgenomen voor ingebouwde AI-functionaliteiten van Microsoft, beveiligingsproducten of beheertools; de vereiste toestemming en beoordeling blijven daarop van toepassing.
167	PvE eisen 7.11 en 7.12; GIBIT art. 13 en 14	Wilt u verduidelijken wanneer de bepalingen over algoritmische toepassingen en AI-systemen van toepassing zijn? Wij begrijpen dat deze vooral relevant zijn wanneer een door ITA goedgekeurde AI-toepassing daadwerkelijk onderdeel is van de dienstverlening; klopt dit?	De bepalingen gelden bij inzet van algoritmische toepassingen of AI-systemen binnen de ICT-prestatie. Voor gebruik van informatie of persoonsgegevens van ITA in AI-toepassingen is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist; de verdere verplichtingen volgen uit de rol en toepassing.
168	PvE eis 7.17; Verwerkersovereenkomst art. 4.5, p. 4	Wilt u de termijnen van 12 en 24 uur voor incident- en datalekmeldingen harmoniseren en de vereiste inhoud per meldmoment aangeven?	Het datalek wordt onmiddellijk gemeld; artikel 4.5 van de verwerkersovereenkomst noemt uiterlijk 24 uur. Daarnaast verlangt eis 7.17 binnen 12 aaneengesloten uren een eerste schriftelijk overzicht met bekende feiten, gevolgen, maatregelen en contactpersoon; ontbrekende informatie volgt zonder onredelijke vertraging.
169	Verwerking binnen de EU en toegang op afstand (PvE 7.19)	Eis 7.19 vraagt dat gegevens, back-ups en loggegevens van de Aanbestedende dienst uitsluitend binnen de Europese Unie worden opgeslagen en verwerkt. Veel beheer- en beveiligingsdiensten, waaronder 24/7-securitymonitoring, werken met analisten of support in meerdere tijdzones. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat aan eis 7.19 wordt voldaan als de opslag van gegevens, back-ups en logs binnen de EU plaatsvindt en toegang op afstand door (sub)verwerkers alleen plaatsvindt vanuit landen met een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, zoals het Verenigd Koninkrijk, of op basis van de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie, na voorafgaande melding en goedkeuring zoals de eis beschrijft?	Voor persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst voor: toegang van buiten de EER vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van ITA. Een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen vervangen die toestemming niet. Voor overige gegevens geldt de EU-eis uit eis 7.19.
170	PVE 7.19	Kan ITA bevestigen dat deze eis betrekking heeft op de opslag- en verwerkingslocatie van data en niet uitsluit dat supportactiviteiten van gecontracteerde technologieleveranciers incidenteel buiten de Europese Unie plaatsvinden, mits dit plaatsvindt conform AVG?	AVG-conformiteit alleen geeft geen algemene toestemming voor supporttoegang buiten het overeengekomen gebied. Voor persoonsgegevens geldt de verwerkersovereenkomst: toegang buiten de EER vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van ITA. Voor overige gegevens blijft eis 7.19 van toepassing.
171	PvE eis 7.19; Verwerkersovereenkomst art. 2.9, p. 2-3	Wilt u bevestigen of de geografische eis EU of EER is en of beheer- of supporttoegang van buiten dit gebied is toegestaan?	Voor persoonsgegevens geldt de EER-regeling uit artikel 2.9 van de verwerkersovereenkomst; opslag of toegang van buiten de EER vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van ITA. Deze overeenkomst prevaleert volgens artikel 1.6 van de dienstverleningsovereenkomst. Voor overige gegevens geldt de EU-eis uit 7.19.
172	Programma van Eisen - eis 7.23 - Bewaartermijn logging	Welke bewaartermijn verwacht ITA voor de logging van aanmeldingen, beheerhandelingen en autorisatiewijzigingen?	Er is geen vaste bewaartermijn in dagen voorgeschreven. Volgens eis 7.23 worden de bewaartermijn en toegang tot de logging afgestemd op het doel, het risico en het beleid van ITA.
173	PvE 7.27	Kan Opdrachtgever aangeven of er momenteel een HR2day-koppeling met Entra ID aanwezig is? Zo ja, welke techniek/licenties worden gebruikt? Zo nee, welke API- of exportmogelijkheden zijn beschikbaar en welke mutatieregels, doorlooptijden en gekoppelde systemen verwacht ITA onder eis 7.27?	Er is momenteel geen HR2day-Entra ID-koppeling; koppeling via een API is mogelijk. De koppeling moet de account- en autorisatiemutaties uit eis 7.27 verwerken volgens de door ITA vastgestelde regels en termijnen.
174	PVE 7.27	Kan ITA inzicht geven in de huidige inrichting van de HR2day-koppeling, inclusief gebruikte techniek, aanwezige licenties, huidige automatiseringsgraad en eventuele bekende beperkingen, en bevestigen dat aanvullende licenties, connectoren of ontwikkelwerkzaamheden die noodzakelijk blijken voor de realisatie niet inbegrepen zijn in de gevraagde tariefstelling?	Er is nog geen HR2day-Entra ID-koppeling. De initiële koppeling en het reguliere beheer blijven onderdeel van A2 en B4. Aanvullende licenties, connectoren of ontwikkelwerkzaamheden die tijdens de uitwerking noodzakelijk blijken en buiten deze gevraagde inrichting vallen, worden vooraf afzonderlijk schriftelijk overeengekomen.
175	Programma van Eisen - eis 7.27 - Oplossing voor de koppeling HR2day en Entra ID	Indien er al een koppeling tussen HR2day en Microsoft Entra ID bestaat: met welke oplossing is deze gerealiseerd?	Er is momenteel geen koppeling tussen HR2day en Microsoft Entra ID.
176	Koppeling HR2day en Entra ID (PvE 7.27)	In welke prijscomponent verwacht de Aanbestedende dienst de inrichting (eenmalig) en het beheer (terugkerend) van de koppeling tussen HR2day en Microsoft Entra ID? Vallen eventuele licentie- of connectorkosten van HR2day zelf buiten de aanbieding, omdat de applicatie onder het functionele eigenaarschap van de Aanbestedende dienst valt?	De gevraagde inrichting valt onder A2 en het beheer onder B4. Noodzakelijke niet-Microsoftbeheerlicenties zijn inbegrepen; Microsoft-licenties worden doorbelast volgens antwoord 237. Voor taakspecifieke licenties en aanvullend werk geldt de afbakening in antwoord 174 en PvE onderdeel 6.
177	Programma van Eisen - eis 7.27 - Bestaande koppeling HR2day en Entra ID	Is er op dit moment al een koppeling tussen HR2day en Microsoft Entra ID?	Nee, er is momenteel geen koppeling tussen HR2day en Microsoft Entra ID.
178	Programma van Eisen - eis 7.6 - Bewijsdekking ISO 27001 bij onderaannemers	Moet het ISO/IEC 27001-certificaat of het onafhankelijk getoetste gelijkwaardige bewijs ook de dienstverlening van onderaannemers dekken?	Het bewijs moet de aangeboden dienstverlening dekken, ook voor zover onderaannemers daarbij werkzaamheden uitvoeren. Eis 7.6 schrijft geen afzonderlijk certificaat per onderaannemer voor; de dekking van de aangeboden dienstverlening moet wel aantoonbaar zijn.

179	PvE eis 7.6; Offerteaanvraag par. 4.2.5, p. 22	Wilt u bevestigen dat ISO 27001- en ISO 9001-bewijsstukken pas na het voornemen tot gunning worden opgevraagd?	Het ISO 9001-bewijs of gelijkwaardig bewijs wordt bij inschrijving ingediend en moet dan worden aangetoond. Voor ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig bewijs geldt eis 7.6: verstrekking bij aanvang van de dienstverlening en bij iedere vernieuwing.
180	Prijzenformulier A	Kan ITA bevestigen dat de geselecteerde opdrachtnemer gedurende de transitie- en inventarisatiefase kan beschikken over passende read-only (kijk-)accounts voor de relevante beheersystemen en omgevingen, zodat een efficiënte en zorgvuldig voorbereide beheerovername kan plaatsvinden?	Ja, de geselecteerde opdrachtnemer kan tijdens de transitie- en inventarisatiefase beschikken over passende read-onlyaccounts voor de relevante beheersystemen en omgevingen.
181	Prijzenformulier A	Kan ITA aangeven welke technische documentatie momenteel beschikbaar is ten aanzien van de infrastructuur, Microsoft 365-omgeving, netwerkarchitectuur, telefonieomgeving, configuraties, procedures en leverancierscontracten, en in hoeverre deze documentatie actueel en volledig is?	Beschikbaar zijn een architectuurtekening, CMDB, configuraties, accounts, leverancierscontracten, netwerkdiagrammen, back-upconfiguratie en een IP-nummerplan. De documentatie is volgens ITA voldoende actueel en wordt door de huidige IT-leverancier beheerd.
182	Migratie bestandsopslag (Bijlage 2 regel A3)	Regel A3 van het prijsinvulformulier noemt de migratie van bestandsopslag volgens de kengetallen. Welke bestanden moeten binnen de vaste prijs A3 naar welke omgeving worden gemigreerd? Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een migratie van servers of applicaties naar Azure niet onder A3 valt?	De vermelding van migratie van bestandsopslag in A3 vervalt; er is geen bestandsmigratie uitgevraagd. Een aanvullende migratie van servers of applicaties naar Azure vereist een afzonderlijke schriftelijke opdracht buiten de uitgevraagde beheerovername.
183	Prijzenformulier 02	Kan ITA inzicht geven in de leeftijd, aanschafdatum en lifecycle-status van de bestaande infrastructuurcomponenten, waaronder servers, storage, firewalls, switches, access points en overige netwerkapparatuur, zodat inschrijvers de beheerinspanning en eventuele lifecycle-risico's op uniforme wijze kunnen beoordelen?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
184	Rekenhoeveelheden en kengetallen (Bijlage 2 regels B2, B3; Bijlage 3; PvE 0.24)	Het prijsinvulformulier rekent met 197 gebruikers (B2) en 124 werkplekken met 104 Windows 11-apparaten (B3). De kengetallen noemen 218 gebruikers, 130 devices en 110 Windows 11-apparaten. De licentieaantallen verschillen ook (bijvoorbeeld 203 tegenover 197 Microsoft 365 Business Premium). Wij begrijpen dat de rekenhoeveelheden voor de prijsvergelijking vast zijn. Kan de Aanbestedende dienst toelichten (a) welke groep gebruikers onder "gebruiker" in B2 valt, in het bijzonder of de 41 gebruikers met een Office 365 E1-licentie servicedeskondersteuning krijgen en (b) welke aantallen bij de start op 1 juni 2027 als uitgangspunt voor de facturatie volgens eis 0.24 gelden?	Alle medewerkers, ook met een E1-licentie, kunnen de servicedesk gebruiken (eis 1.4). Voor de prijsvergelijking gelden 197 gebruikers bij B2 en 124 devices bij B3; de werkelijke startaantallen worden tijdens implementatie vastgesteld en volgens eis 0.24 gefactureerd.
185	Prijsblad r14, r32-33; PvE 0.3,0.24	In het prijsinvulformulier worden voor B2 197 gebruikers en voor B3 124 werkplekken gehanteerd, terwijl de kengetallen en de referentietabel in hetzelfde prijsblad respectievelijk 218 gebruikers en 130 devices vermelden. Kan Opdrachtgever bevestigen welke aantallen gelden voor de start van de dienstverlening, voor de prijsvergelijking en voor de daadwerkelijke maandelijkse facturatie, en hoe wijzigingen in aantallen worden verrekend?	Voor de prijsvergelijking gelden 197 gebruikers bij B2 en 124 devices bij B3. De startaantallen worden tijdens de implementatie vastgesteld; facturatie volgt de werkelijke aantallen binnen de overeengekomen prijsgrondslag, met vastlegging van meetperioden en mutaties volgens eis 0.24.
186	Prijsinvulformulier: kerngetallen, B2, B3, C1-C4 en E1-E8; Kengetallen: gebruikers, devices, licenties en telefonie	Kan opdrachtgever, ter waarborging van objectieve en onderling vergelijkbare inschrijvingen, per prijscomponent bevestigen welke aantallen en technische uitgangspunten verplicht aan de prijsstelling ten grondslag moeten worden gelegd? Wij verzoeken tevens te bevestigen dat alle inschrijvers uitsluitend deze uniforme rekenbaseline hanteren en dat afwijkingen tussen de kengetallen en het prijsinvulformulier vóór inschrijving in een gecorrigeerde, eenduidige set documenten worden verwerkt.	Gebruik de rekenhoeveelheden van het prijsinvulformulier, met de telefonie-uitgangspunten uit antwoord 198.Er is een nieuwe kengetallenbijlage (3) gepubliceerd; de werkelijke startaantallen en maandelijkse facturatie worden behandeld zoals in antwoord 185.
187	Prijzenformulier B6	Kan ITA een overzicht verstrekken van de huidige fysieke en virtuele serveromgeving, inclusief de primaire functies van de 3 fysieke en 25 virtuele servers, de gebruikte besturingssystemen en eventuele bedrijfskritische afhankelijkheden?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
188	Prijzenformulier B7	Kan ITA een overzicht verstrekken van de huidige netwerkomgeving, inclusief de merken, typen en aantallen van de aanwezige firewalls, switches, access points en overige netwerkcomponenten?	De Kengetallen vermelden twee firewalls, dertig switches en 92 accesspoints. De verdere technische detailinventaris verstrekken wij vanwege het beveiligingsgevoelige karakter niet in deze Nota van Inlichtingen; deze wordt tijdens de transitie gedeeld.
189	Prijsinvulformulier onderdeel C	Betreft de rekenhoeveelheid van 100 belminuten per maand het totaal voor ITA en welk tarief moet bij C4 worden ingevuld?	Ja, 100 belminuten per maand is de totale fictieve rekenhoeveelheid voor ITA. Vul bij C4 het aangeboden tarief per belminuut in; bij inbegrepen onbeperkt bellen vult u € 0,00 in en licht u dit toe in kolom J.
190	Telefoniehardware en platformkosten in deel C (Bijlage 2; PvE 0.16, 4.4, 4.7, 4.29)	PvE-eisen 0.16, 4.4 en 4.7 plaatsen de telefoniehardware in C1. In het prijsinvulformulier is C2 "Aanschaf DECT / Telefonie hardware". PvE-eis 4.29 plaatst de vaste platform-, nummer-, aansluitings- en licentiekosten in C2, terwijl het formulier die kosten in C3 "Maandelijkse telefoniedienstverlening" verwacht. Ook de opmerking bij E8 verwijst naar C2. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat (a) alle telefoniehardware uitsluitend in C2 wordt geprijsd, (b) alle terugkerende platform-, nummer-, aansluitings- en niet-Microsoftlicentiekosten uitsluitend in C3 worden geprijsd en (c) C1 uitsluitend de eenmalige implementatie, migratie en portering bevat?	Ja. Gebruik C1 voor de eenmalige implementatie, migratie en portering, C2 voor de benodigde telefoniehardware en C3 voor de terugkerende telefoniedienstverlening, inclusief platform-, nummer-, aansluitings- en niet-Microsoftlicentiekosten. Dit volgt uit de leesregel in §5.3 van de offerteaanvraag.

191	Bijlage 3 - kengetallen	In de kengetallen wordt verwezen naar 160 medewerkers, 218 gebruikers en 218 werkplekken/SLA-gebruikers. Kan opdrachtgever nader toelichten hoe deze aantallen zich tot elkaar verhouden en aangeven welke categorieën onderdeel uitmaken van de gebruikerspopulatie, zoals medewerkers, tijdelijke medewerkers, stagiaires, freelancers, externe gebruikers, technische accounts, serviceaccounts en overige accounts die onder de dienstverlening vallen?	Een uitsplitsing naar gebruikerscategorieën is niet beschikbaar. De Kengetallen geven de indicatieve situatie van september 2026 weer; voor de prijsstelling zijn de aantallen in het prijsinvulformulier leidend.
192	Kengetallen; PvE 5.1,5.13	Kan Opdrachtgever voor de 3 fysieke en 25 virtuele servers een inventaris verstrekken met functie, OS/versie, hypervisor, CPU/RAM, opslag, database/applicatie, supportstatus, eigenaar en kritikaliteit?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
193	Kengetallen; PvE 2.6	Kan Opdrachtgever de actuele verdeling van 130 devices specificeren naar Windows, macOS, tablets, smartphones, gedeelde apparaten en overige endpoints en aangeven welke daarvan onder MDM/MAM, patching en servicedesk vallen?	De Kengetallen noemen 110 Windows- en twintig macOS-apparaten; Windows wordt via Intune beheerd, voor Apple wordt aan een vergelijkbare oplossing gewerkt. Voor B3 rekent u met 104 Windows- en twintig macOS-apparaten; de beheerscope volgt onderdeel 2 van het PvE.
194	Kengetallen - rij 1 tot en met 5 - Peildatum van de aantallen	Wat is de peildatum van de aantallen in de Kengetallen?	De peildatum van de Kengetallen is september 2026.
195	Kengetallen en Prijsinvulformulier - rij 3 en prijsregel B3 - Leidend aantal devices	Welk aantal devices is leidend voor de dienstbeschrijving: 130 volgens de Kengetallen of 124 volgens prijsregel B3?	De Kengetallen beschrijven de huidige omgeving: 130 devices. Voor de prijsvergelijking gebruikt u de vaste rekenhoeveelheid van 124 werkplekken/devices in B3; deze mag u niet aanpassen. Het aantal gebruikers en apparaten in de evenmentensector fluctueerd.
196	Kengetallen en Prijsinvulformulier - rij 5 en prijsregel B2 - Leidend aantal gebruikers	Welk aantal gebruikers is leidend voor de dienstbeschrijving: 218 volgens de Kengetallen of 197 volgens prijsregel B2?	De Kengetallen beschrijven de huidige omgeving: 218 gebruikers. Voor de prijsvergelijking gebruikt u de vaste rekenhoeveelheid van 197 gebruikers in B2; deze mag u niet aanpassen. Het aantal gebruikers in de evenmentensector fluctueerd.
197	Kengetallen en Programma van Eisen - rij 11 en 12, eis 2.9 - Beheer van kernapplicaties	De Kengetallen vermelden dat de IT-leverancier alleen verantwoordelijk is voor de infrastructuur en niet voor de applicaties zelf, terwijl eis 2.9 en onderdeel 2 technisch beheer van applicaties en functioneel beheer van de Microsoft 365-kantoorautomatisering noemen. Welke werkzaamheden aan de kernapplicaties (Prompt, Exact, HR2day en Priva) vallen binnen de scope?	Voor Prompt, Exact, HR2day en Priva faciliteert de opdrachtnemer het gebruik op de werkplekken en, waar nodig, veilige koppeling met Microsoft 365-accounts. Het functionele eigenaarschap en inhoudelijk functioneel ontwerp blijven buiten scope.
198	Bijlage 3 - Kengetallen v1.0.xlsx; Bijlage 1 Programma van Eisen v1.0; Bijlage 6 - Prijsinvulformulier toestellen	Kengetallen, werkblad Kengetallen: 90 vaste en 60 DECT-toestellen; PvE onderdeel 4, met name eisen 4.1-4.4 en 4.30; prijsregels C1-C4¤ Kan Opdrachtgever bevestigen welke aantallen vaste telefoontoestellen, DECT-handsets en overige telefonieaansluitingen onderdeel uitmaken van de toekomstige dienstverlening en als uitgangspunt voor de prijsstelling moeten worden gehanteerd? Verzoek tevens toe te lichten of de afwijkende aantallen een beoogde migratie of afbouw betreffen en, zo ja, welke migratiewerkzaamheden binnen de scope vallen.	Reken met 30 DECT-handsets, 5 receptietoestellen, 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor circa 40 overige werkplekken. De migratie omvat ontwerp, inrichting, portering, testen en ingebruikname, met behoud van de vereiste functies en nummers volgens eisen 4.1–4.3.
199	Bijlage 3 - Kengetallen v1.0.xlsx; Bijlage 1 Programma van Eisen v1.0 incidenten	Kengetallen, werkblad Kengetallen: “Aantal incidenten/serviceaanvragen”; PvE onderdeel 1, eisen 1.19 en 1.21¤ Kan Opdrachtgever de historische meldingen uitsplitsen naar incidenten, serviceverzoeken, wijzigingen en applicatiegerelateerde ondersteuning, bij voorkeur over de periode waarop de verstrekte kengetallen betrekking hebben? Kan daarbij tevens worden aangegeven welke categorieën binnen de toekomstige scope van Opdrachtnemer vallen?	Zie de vernieuwde bijlage 3 - kengetallen
200	Bijlage 3, Bijlage 1 Kengetallen, werkblad Kengetallen: cloud/on-premises-verdeling; PvE eisen 5.2-5.3 en 9.11	Kan Opdrachtgever bevestigen dat grootschalige migraties of transformaties van on-premises infrastructuur en applicaties naar cloudplatformen niet tot de vaste basisdienstverlening behoren en uitsluitend na afzonderlijke opdracht worden uitgevoerd? Verzoek tevens te verduidelijken welke reguliere beheeractiviteiten rondom de bestaande Microsoft 365-omgeving wel binnen de vaste dienstverlening vallen.	Aanvullende migraties buiten de vaste scope worden vooraf schriftelijk opgedragen; de uitgevraagde initiële transitie blijft inbegrepen. Het reguliere Microsoft 365-beheer omvat onder meer tenant-, identiteits-, autorisatie-, Intune- en licentiebeheer, patching en ondersteuning van de kantoorautomatisering.
201	Bijlage 3 - Kengetallen v1.0.xlsx; Offerteaanvraag IT dienstverlening v1.0; Bijlage 6 - Prijsinvulformulier	Kengetallen, werkblad Kengetallen: 218 werkplekken, 130 devices en 218 gebruikers; Offerteaanvraag §5.3, p. 28-29; prijsregels B2 en B3¤ Kan Opdrachtgever bevestigen welke aantallen gebruikers, werkplekken en devices als contractueel uitgangspunt gelden voor de prijsstelling van de servicedesk en het werkplekbeheer? Indien verschillende definities worden gehanteerd, verzoeken wij deze definities en de wijze van verrekening bij mutaties nader toe te lichten.	B2 rekent voor de prijsvergelijking met 197 gebruikers voor servicedeskondersteuning en B3 met 124 devices voor werkplekbeheer. Bij de start worden de werkelijke aantallen vastgesteld; facturatie en mutaties volgen de overeengekomen eenheden en meetafspraken uit eis 0.24, zoals toegelicht in antwoord 185.
202	DVO 1.6; VWO 6.1; GIBIT 17	De verwerkersovereenkomst bepaalt in artikel 6.1 dat Verwerker aansprakelijk is voor alle schade uit niet-nakoming, terwijl de GIBIT in artikel 17 aansprakelijkheidslimieten kent en de verwerkersovereenkomst voor persoonsgegevens prevaleert. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de aansprakelijkheidslimieten van GIBIT artikel 17 eveneens van toepassing zijn op aansprakelijkheid uit de verwerkersovereenkomst, behoudens de expliciete uitzonderingen uit GIBIT 17.5?	Ja, de aansprakelijkheidslimieten van artikel 17 GIBIT 2025 gelden ook voor aansprakelijkheid uit de verwerkersovereenkomst, met behoud van de uitzonderingen uit artikel 17.5.
203	Dienstverleningsovereenkomst art. 5; GIBIT 2025	Welke Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, versies en onderdelen zijn concreet op deze opdracht van toepassing?	Bij ingebruikname gelden de negen categorieën uit artikel 5.1 van de dienstverleningsovereenkomst. Voor architectuur, informatiebeveiliging/privacy, infrastructuur en documentatie geldt artikel 5.2, inclusief opvolgende versies tijdens onderhoud. Een afzonderlijk opdrachtspecifiek normenprofiel met concrete versienummers is niet opgenomen.

204	Dienstverleningsovereenkomst - art. 5.1 en 5.2 - Toepasselijke kwaliteitsnormen	Kunt u de concrete normen, standaarden en eisen uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen publiceren die op deze opdracht van toepassing zijn?	Bij ingebruikname gelden de negen categorieën uit artikel 5.1 van de dienstverleningsovereenkomst. Voor architectuur, informatiebeveiliging/privacy, infrastructuur en documentatie geldt artikel 5.2, inclusief opvolgende versies tijdens onderhoud. Een afzonderlijk opdrachtspecifiek normenprofiel met concrete versienummers is niet opgenomen.
205	Dienstverleningsovereenkomst - art. 6.1 en GIBIT 2025 - art. 11.2 - Integrale Acceptatie	Geldt het schriftelijke akkoord op de beheerovername uit eis 0.21 van het Programma van Eisen als integrale Acceptatie voor het vrijvallen van de 30% uit artikel 11.2 van de GIBIT 2025?	Het akkoord op de beheerovername is onderdeel van de acceptatie volgens artikel 6.1. De 30% komt vrij na integrale Acceptatie; voor deelleveringen en feitelijk productief gebruik gelden aanvullend artikelen 9.12 en 9.13 GIBIT.
206	Dienstverleningsovereenkomst - art. 7.6 - Maximum voor service credits en boetes	Welk gezamenlijk maximum geldt voor service credits en boetes bij niet-nakoming van de SLA?	Er is geen vooraf vastgelegd gezamenlijk maximum. Conform GIBIT 10.12 kunnen partijen in een verbeterplan een tijdelijke, proportionele malus overeenkomen; de aangepaste dienstverleningsovereenkomst wordt gepubliceerd.
207	Dienstverleningsovereenkomst - art. 7.6 - Berekeningsgrondslag service credits en boetes	Op welke berekeningsgrondslag worden service credits en boetes bij niet-nakoming van de SLA vastgesteld?	Er is geen vooraf vastgelegde berekeningsgrondslag. Conform GIBIT 10.12 kunnen partijen binnen een verbeterplan een tijdelijke, proportionele malus overeenkomen bij toerekenbare niet-nakoming van servicelevels; de aangepaste dienstverleningsovereenkomst wordt gepubliceerd.
208	Dienstverleningsovereenkomst - art. 7.6 - Bedragen service credits en boetes	Welke bedragen of percentages gelden voor service credits en boetes bij niet-tijdige of niet-volledige nakoming van de SLA?	Er gelden geen vooraf vastgestelde bedragen of percentages. Een tijdelijke, proportionele korting, boete of servicecredit kan volgens GIBIT 10.12 binnen een verbeterplan worden overeengekomen; de aangepaste dienstverleningsovereenkomst wordt gepubliceerd.
209	Dienstverleningsovereenkomst art. 7.6; GIBIT art. 10.12-10.13	Wilt u aangeven of service credits, boetes of een malus van toepassing zijn en, zo ja, de hoogte, berekeningswijze en samenloopregeling verstrekken? Dit helpt inschrijvers om de risico's eenduidig in de aanbieding te verwerken.	Er is geen vooraf vastgestelde tarief- of maximumregeling; een tijdelijke, proportionele malus kan volgens GIBIT 10.12 binnen een verbeterplan worden overeengekomen. Betaalde sancties worden verrekend met schadevergoeding; overige rechten blijven behouden en de overeenkomst wordt hierop aangepast en gepubliceerd.
210	Service credits (Conceptovereenkomst artikel 7.6)	Artikel 7.6 van de conceptovereenkomst verwijst naar het verbeuren van service credits of boetes bij het niet nakomen van de SLA. In de aanbestedingsdocumenten staat geen regeling met de hoogte, grondslag of het maximum van service credits. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat er geen service credits gelden, of de regeling met hoogte en maximum publiceren? Wij stellen voor de totale service credits per kalenderjaar te maximeren op 10% van de jaarvergoeding voor de betreffende dienst en ze aan te merken als enige vergoeding voor de betreffende SLA-overschrijding.	Wij sluiten aan bij GIBIT 10.11-10.13: deze bevatten geen vaste percentages of maximum; een tijdelijke, proportionele malus kan binnen een verbeterplan worden overeengekomen. Betaalde sancties worden verrekend met schadevergoeding, zonder uitsluiting van overige rechten; de aangepaste overeenkomst wordt gepubliceerd.
211	Stapeling service credits en schadevergoeding (Conceptovereenkomst artikel 7.6; GIBIT 2025 artikel 10.13)	In artikel 7.6 van de Conceptovereenkomst is bepaald dat het verbeuren van service credits of boetes bij het niet halen van SLA-verplichtingen de overige rechten van Opdrachtgever onverlet laat, waaronder het recht om naast de verbeurde boete de geleden schade te verhalen. Artikel 10.13 van de geconsulteerde GIBIT 2025 voorwaarden kent echter een gebalanceerde hoofdregel voor de markt, waarin is vastgelegd dat eventueel betaalde sancties/service credits in mindering worden gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. Hiermee wordt een onredelijke stapeling van financiële sancties en dubbele vergoeding voor hetzelfde feit voorkomen. Het cumulatief eisen van zowel boetes/service credits als aanvullende schadevergoeding leidt tot een disproportioneel risico voor inschrijvers en is dus niet in lijn met het proportionaliteitsbeginsel. Is de aanbestedende dienst daarom bereid om artikel 7.6 van de Conceptovereenkomst aan te passen dan wel te schrappen en aan te sluiten bij de standaardregeling van artikel 10.13 van de GIBIT 2025?	Ja, artikel 7.6 wordt in overeenstemming gebracht met GIBIT 10.13: betaalde sancties worden in mindering gebracht op eventuele schadevergoeding, terwijl de overige rechten van ITA behouden blijven. De aangepaste dienstverleningsovereenkomst wordt gepubliceerd.
212	Dienstverleningsovereenkomst art. 10.3; PvE eisen 0.5 en 0.20	Wilt u bevestigen welke overleg- en evaluatiefrequenties leidend zijn en of deze overleggen in de vaste prijs zijn inbegrepen?	Operationeel overleg vindt maandelijks plaats, tactisch overleg ieder kwartaal en de strategische evaluatie jaarlijks. Daarnaast wordt de uitvoering van de overeenkomst minimaal halfjaarlijks geëvalueerd conform artikel 10.3. Deze overleggen en evaluaties zijn inbegrepen in de vaste prijs.
213	GIBIT 2025 - art. 11.2 en Dienstverleningsovereenkomst - art. 8 - Opeisbaarheid resterende 70% eenmalige vergoeding	Op welke momenten is de resterende 70% van de eenmalige implementatievergoedingen opeisbaar?	De resterende 70% kan in termijnen worden gefactureerd na afronding en schriftelijke goedkeuring door ITA van implementatiemijlpalen. De mijlpalen en bijbehorende bedragen worden vooraf vastgelegd in het transitieplan. De betalingstermijn bedraagt dertig dagen na ontvangst van de factuur.
214	GIBIT 2025 - art. 11.2 en Dienstverleningsovereenkomst - art. 8 - Facturatie periodieke vergoedingen	Is maandelijkse facturatie van de periodieke vergoedingen vanaf de start van de dienstverlening mogelijk, zonder dat 30% pas opeisbaar wordt na integrale Acceptatie?	Voor periodieke vergoedingen geldt artikel 11.2 GIBIT: vooruitbetaling, waarbij 30% pas na integrale Acceptatie opeisbaar is. De dienstverleningsovereenkomst bevat hiervoor geen afwijkende regeling; zodra integrale Acceptatie heeft plaatsgevonden, is ook dit deel opeisbaar.

215	GIBIT 2025 art. 25, p. 27-28	Voor welke onderdelen van de managed dienstverlening moet een SBOM worden geleverd en hoe wordt omgegaan met standaarddiensten waarvoor de fabrikant geen volledige SBOM verstrekt?	Artikel 25 omvat de programmatuuronderdelen van de ICT-prestatie, inclusief derdenprogrammatuur. Een ontbrekende fabrikant-SBOM is niet als uitzondering opgenomen; artikel 25.2 noemt ISO/IEC 5230:2020-certificering als alternatief en artikel 25.3 bevat een uitzondering bij aantoonbaar cyberbeveiligingsgevaar.
216	GIBIT 2025 - art. 27.11 onder v - Wijziging van zeggenschap	Kunt u bevestigen dat bij een wijziging van zeggenschap van opdrachtnemer de overeenkomst niet wordt ontbonden zonder voorafgaand overleg, zolang de dienstverlening ongewijzigd wordt voortgezet?	Een zeggenschapswijziging is op zichzelf onvoldoende: artikel 27.11 onder v vereist een ingrijpende wijziging waardoor voortzetting redelijkerwijs niet van ITA kan worden verwacht. Dit artikel bevat geen verplichting tot voorafgaand overleg.
217	Verwerkersovereenkomst art. 2.7, 6.1 en 6.2; GIBIT art. 17	Om de verzekerbaarheid en contractuele samenhang goed te kunnen beoordelen, wilt u bevestigen of de aansprakelijkheidslimieten van artikel 17 GIBIT 2025 ook gelden voor verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst, behoudens gevallen waarin beperking wettelijk niet is toegestaan?	Ja, de aansprakelijkheidslimieten van artikel 17 GIBIT 2025 gelden ook voor aansprakelijkheid uit de verwerkersovereenkomst. De uitzonderingen van artikel 17.5 en dwingendrechtelijke bepalingen blijven van toepassing.
218	Verwerkersovereenkomst art. 4.2 en 7.6, p. 4 en 6	Wilt u verduidelijken onder welke omstandigheden ITA beveiligingsmaatregelen door derden op kosten van verwerker kan laten uitvoeren, en of verwerker daarbij in beginsel eerst gelegenheid krijgt om een geconstateerde tekortkoming binnen een passende termijn te herstellen?	Bij tekortschietende beveiligingsmaatregelen kan ITA een redelijke hersteltermijn stellen. Worden de maatregelen niet binnen de gestelde termijn getroffen, dan mag ITA deze op kosten van de verwerker laten uitvoeren, zoals beschreven in artikelen 4.2 en 7.6.
219	Bijlage 10 - Verwerkersovereenkomst - artikel 6	Om onduidelijkheid te voorkomen, verzoekt Inschrijver ITA om de volgende bepaling toe te voegen aan artikel 6 van de Concept Verwerkersovereenkomst. "De aansprakelijkheid van Verwerker uit hoofde van deze verwerkersovereenkomst is onderworpen aan de aansprakelijkheidsregeling en aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in artikel 17 van de GIBIT 2025 en de dienstverleningsovereenkomst, behoudens voor zover dwingendrechtelijke bepalingen uit de AVG zich daartegen verzetten." Kan ITA hiermee instemmen?	Voor aansprakelijkheid uit de verwerkersovereenkomst geldt de aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 GIBIT 2025, inclusief de uitzonderingen van artikel 17.5. Dwingendrechtelijke bepalingen blijven van toepassing; zie ook antwoord 202.
220	Verwerkersovereenkomst - art. 6.1 en 6.2 - Aansprakelijkheid en vrijwaring	Is ITA bereid de aansprakelijkheid en vrijwaring onder artikel 6.1 en 6.2 van de verwerkersovereenkomst te begrenzen?	Ja. De aansprakelijkheidslimieten van artikel 17 GIBIT 2025 gelden ook voor de aansprakelijkheid en vrijwaring uit artikelen 6.1 en 6.2 van de verwerkersovereenkomst, met behoud van de uitzonderingen van artikel 17.5.
221	Verwerkersovereenkomst art. 7.1-7.6, p. 5-6	Wilt u verduidelijken welke reguliere audit- en medewerkingsactiviteiten in de vaste dienstverlening zijn inbegrepen en hoe wordt omgegaan met aanvullende audits of werkzaamheden op verzoek van ITA?	Artikel 7.1 verplicht de verwerker op verzoek op eigen kosten ten minste jaarlijks informatie te verstrekken; artikel 7.3 verlangt redelijke medewerking. De met controles gemoeide kosten zijn volgens artikel 7.5 voor ITA, tenzij tekortschieten van de verwerker wordt vastgesteld.
222	Verwerkersovereenkomst art. 8.2, p. 6	Mag een reservekopie op verzoek via een beveiligd herstel- of exportproces worden verstrekt wanneer overdracht van fysieke of platformgebonden media niet passend is?	Ja, mits ITA daarmee een volledige, bruikbare kopie ontvangt en de overeengekomen beveiligings- en locatie-eisen worden gevolgd. Artikel 8.2 schrijft geen overdracht van fysieke of platformgebonden media voor.
223	Verwerkersovereenkomst - art. 9.2 - Open verwijzing naar artikel over wanprestatie	Welk artikel van de Hoofdovereenkomst wordt bedoeld met de open verwijzing naar het artikel over wanprestatie in artikel 9.2 van de verwerkersovereenkomst?	Voor ontbinding wegens tekortkoming verwijst artikel 11.5 van de dienstverleningsovereenkomst naar artikel 27 GIBIT; artikelen 27.9 en 27.10 regelen ingebrekestelling, verzuim en ontbinding. De open verwijzing in artikel 9.2 is niet nader ingevuld.
224	Wachtkamerovereenkomst art. 4.3, p. 3	Wilt u bevestigen dat de als tweede geëindigde inschrijver vóór een eventuele activering actuele informatie ontvangt over de omgeving, scope, wijzigingen en resterende contractduur, zodat de implementatie zorgvuldig en beheerst kan worden voorbereid?	Nee, de geactualiseerde informatie wordt gedeeld bij activering van de als tweede geëindigde inschrijver. Verstrekking vóór een eventuele activering wordt niet toegezegd.
225	Wachtkamerovereenkomst art. 4 en 5, p. 3-4	Wilt u aangeven hoe tijdens de wachtkamerperiode wordt omgegaan met aantoonbare externe prijswijzigingen van licenties, hardware en diensten van derden? Wilt u tevens bevestigen dat de implementatieplanning in overleg kan worden afgestemd op de dan actuele situatie en beschikbare overdrachtsinformatie?	De aangeboden prijzen blijven vast; uitsluitend de expliciete doorbelastingen uit onderdeel E volgen de werkelijke kosten. Het Implementatieplan legt de planning vast binnen de termijn van uiterlijk twee maanden na het schriftelijke beroep op de wachtkamerovereenkomst.
226	Wachtkamer art.4-5	Indien Opdrachtgever in de wachtkamerperiode de nummer twee activeert, worden de technische situatie en volumes mogelijk pas tot bijna een jaar na inschrijving actueel. Kan Opdrachtgever bevestigen hoe materiële wijzigingen in volumes, platformen of verplichte licenties/tooling tussen inschrijving en activatie worden verwerkt zonder dat dit strijdig is met de vaste prijsbinding uit artikel 5 van de wachtkamerovereenkomst?	Volumemutaties worden binnen de overeengekomen prijsgrondslag verwerkt; vaste omgevingsprijzen wijzigen niet automatisch. Materiële wijzigingen van scope of platformen vereisen volgens artikel 3.3 een uitdrukkelijke schriftelijke afspraak binnen de aanbestedingsrechtelijke mogelijkheden. Er ontstaat geen automatisch recht op andere prijzen.
227	Serverinventaris	Kunt u een actuele inventaris verstrekken van de drie fysieke en 25 virtuele servers, met per server de rollen, applicaties, het besturingssysteem, toegewezen resources, gebruikte opslag en supportstatus? Zijn de fysieke servers uitsluitend virtualisatiehosts? Welke servers zijn productie-, test- of uitwijkomgevingen en welke kunnen worden uitgefaseerd?	Vanwege het bedrijfsvertrouwelijke en beveiligingsgevoelige karakter verstrekken wij deze informatie niet in de Nota van Inlichtingen. De benodigde informatie wordt tijdens het transitieproject met de opdrachtnemer gedeeld en nader toegelicht.
228	Consolidatie en prijsgrondslag	Is consolidatie van serverrollen toegestaan en mag de inschrijfprijs worden gebaseerd op een onderbouwde geconsolideerde doelomgeving? Welke beperkingen gelden vanuit applicatieleveranciers? Moeten de consolidatiewerkzaamheden binnen de transitieprijs worden opgenomen en vóór 1 juni 2027 zijn afgerond, of mogen deze later als afzonderlijk project worden uitgevoerd?	Consolidatie kan na de beheerovername als verbetertraject worden voorgesteld; eventuele beperkingen van applicatieleveranciers zijn ITA niet bekend. Baseer de inschrijfprijs op de uitgevraagde omgeving en het prijsinvulformulier; aanvullende werkzaamheden worden vooraf afzonderlijk schriftelijk overeengekomen.

229	Opslag, back-up en herstel	Hoe verhouden de genoemde 8 TB serveropslag en 20 TB MSA-opslag zich tot elkaar: betreft dit capaciteit of daadwerkelijk gebruikte data, en is sprake van overlap? Hoeveel unieke data moet worden geback-upt, met welke bewaartermijnen en verwachte groei? Welke bestaande back-up- en herstelvoorzieningen kunnen worden hergebruikt en moeten historische back-ups worden behouden of overgedragen?	De 20 TB betreft MSA-capaciteit, niet het bevestigde dataverbruik. Werkelijk gebruik, overlap, groei en behoud of overdracht van historische back-ups worden tijdens de transitie geïnventariseerd. Voor de algemene back-upuitgangspunten geldt antwoord 150; bestaande tooling wordt overgenomen conform antwoord 152.
230	Applicatiebeheer en Azure	Kunt u de applicatie- en Azure-inventaris verstrekken en per onderdeel aangeven welke beheerwerkzaamheden bij de IT-partner, ITA en de applicatieleverancier liggen? Dit betreft onder meer installatie, updates, databasebeheer, koppelingen, storingsanalyse en herstel. Welke applicaties stellen specifieke eisen aan de infrastructuur of beperken consolidatie?	Voor algemene software- en Azure-gegevens verwijzen wij naar antwoorden 90 en 49; de overige technische inventaris en afhankelijkheden worden vanwege vertrouwelijkheid tijdens de transitie gedeeld. De beheertaken volgen onderdelen 2 en 5 van het PvE en antwoord 197.
231	Herstelverplichtingen en afhankelijkheden	Welke redundantie en uitwijkvoorzieningen zijn aanwezig om kritieke dienstverlening binnen vier uur te herstellen of via een workaround voort te zetten? Welke diensten zijn hiervoor als kritisch aangemerkt? Hoe wordt deze verplichting toegepast wanneer herstel afhankelijk is van hardwarevervanging of een door ITA gecontracteerde externe leverancier?	De technische inrichting van redundantie en uitwijk delen wij tijdens de transitie vanwege beveiligingsgevoeligheid. Voor de kritieke diensten en de verplichtingen bij hardwaredefecten en externe afhankelijkheden verwijzen wij naar de antwoorden 56, 65, 82 en 115.
232	Telefonie en DECT	Kunt u de telefonie-inventaris verstrekken, inclusief te behouden nummers, gelijktijdige gesprekken, receptiefuncties, bijzondere aansluitingen en vereiste DECT-dekkingsgebieden? Is vóór inschrijving een locatieonderzoek mogelijk om de benodigde hardware en dekking betrouwbaar te bepalen?	Voor de telefoniekengetallen en nieuwe aantallen gelden antwoorden 118–120 en 124. Wij verstrekken geen tekeningen of aanvullende dekkingsinformatie. Baseer uw aanbieding op de gedeelde kengetallen en het PvE; het prijsinvulformulier blijft leidend.
233	Gebruikersgroepen en ondersteuning	Kunt u de gebruikers uitsplitsen naar medewerkers met een eigen werkplek, medewerkers met een gedeelde werkplek en medewerkers die uitsluitend of beperkt gebruikmaken van e-mail, Teams of bedrijfsapplicaties? Welke ondersteuning wordt per groep verwacht? Hoe verhouden deze groepen zich tot de 218 gebruikers uit de kengetallen en de 197 gebruikers in het prijsformulier? Is differentiatie in ondersteuningstarieven toegestaan en hoe moet dit in het formulier worden verwerkt?	Een gebruikersuitsplitsing is niet beschikbaar. Alle medewerkers kunnen de servicedesk gebruiken. Gebruik de bestaande prijsregels B2 (197 gebruikers) en B3 (124 devices), zonder extra tariefgroepen. Maandelijkse facturatie volgt de werkelijke aantallen volgens antwoord 185.
234	Taakverdeling met de interne IT-medewerker	Welke werkzaamheden voert de interne eerstelijnsmedewerker zelfstandig uit, hoeveel uur en op welke tijden is deze beschikbaar en welk deel van de huidige meldingen wordt intern afgehandeld? Welke taken blijven na de beheerovername bij ITA en welke komen bij de nieuwe IT-partner te liggen?	De verwijzing naar een interne eerstelijnsmedewerker vervalt: ITA heeft slechts beperkte technische IT-kennis in huis. Gebouwbeheer verricht lokale hand- en spandiensten; ITA behoudt beleid en opdrachtgeversbesluiten, terwijl u de overeengekomen servicedesk en het beheer verzorgt.
235	Werkelijke ondersteuningsbelasting	Kunt u de meldingen over de afgelopen twaalf maanden uitsplitsen naar incidenten, gebruikersvragen, accountmutaties en wijzigingen, inclusief prioriteit, behandeltijd en inzet buiten kantooruren, voor zover geregistreerd? Hoeveel P1-incidenten hebben plaatsgevonden en hoeveel daarvan vereisten ondersteuning op locatie?	Tabblad 'Tickets' in 'Ticket Export 2025.xlsx' bevat 1.833 tickets uit 2025; P1-prioriteiten, behandeltijden en een betrouwbare tijds- of locatie-uitsplitsing zijn hieruit niet af te leiden. ITA noemt indicatief twee P1-incidenten per jaar.
236	Staat van de omgeving en transitie	Welke hardware en software zijn buiten support of aan vervanging toe? Welke bekende tekortkomingen moeten vóór de beheerovername worden opgelost, wie draagt de kosten en welke vervangingen heeft ITA al gepland? Welke documentatie en medewerking levert de vertrekkende leverancier, en wie betaalt diens overdrachtskosten en eventueel tijdelijk parallel beheer?	Voor vervangingen, gebreken en overdracht gelden antwoorden 54, 55, 73, 139 en 142. De transitiekosten, waaronder overdrachtskosten, zijn voor opdrachtnemer en worden in de implementatievergoeding opgenomen. ITA betaalt de doorlopende dienstverlening van de huidige leverancier, ook tijdens parallel beheer.
237	Bestaande licenties en contracten	Welke server-, virtualisatie-, beveiligings-, monitoring-, back-up- en beheerlicenties en onderhoudscontracten kunnen worden overgenomen of blijven gebruikt worden? Wat zijn de looptijden, wie betaalt deze en welke voorzieningen mogen worden vervangen door een gelijkwaardige oplossing? Hoe moeten noodzakelijke Microsoft-serverlicenties worden verwerkt, aangezien de afzonderlijke doorbelasting specifiek Microsoft 365 en Azure benoemt?	Contract- en licentiedetails worden tijdens de transitie gedeeld. Noodzakelijke niet-Microsoftbeheerlicenties zijn inbegrepen; beheertools mogen worden vervangen. Microsoft-licenties, inclusief serverlicenties, worden één-op-één zonder marge en met toepasselijke culturele korting doorbelast.
238	Standaardwijzigingen en aanvullende werkzaamheden	Kunt u aangeven welke werkzaamheden en wijzigingen binnen de vaste beheerprijs vallen en wat de verwachte aantallen of frequenties zijn? Denk aan werkplekinstallaties, software-uitrol, applicatie-updates, accountmutaties en geplande evenementondersteuning. Welke werkzaamheden gelden als afzonderlijk opgedragen meerwerk?	Werkplekinstallaties, software-uitrol, applicatie-updates, accountmutaties en geplande extra evenementondersteuning vallen in de vaste beheerprijs. Projectmatige vervangingen of aanpassingen met grote impact buiten de vaste scope worden vooraf afzonderlijk opgedragen. Historische ticketcategorieën en aantallen staan in het ticketoverzicht over 2025 (vernieuwde bijlage 3 kengetallen).
239	PVE 1.12	Op basis van onze ervaring binnen de culturele sector constateren wij dat de behoefte aan ondersteuning veelal samenhangt met voorstellingen, evenementen en avondactiviteiten. Kan opdrachtgever bevestigen dat een servicedeskvenster van 08:00-18:00 uur op werkdagen, aangevuld met telefonische bereikbaarheid tussen 18:00-24:00 uur op werkdagen en 08:00-24:00 uur in weekenden, als gelijkwaardig of beter passend bij de operationele behoeften van ITA wordt beschouwd dan het in het PVE gevraagde servicevenster?	Als alternatief voor eis 1.12 accepteert ITA een servicedesk van 08.00–18.00 uur op werkdagen, met telefonische bereikbaarheid van 18.00–24.00 uur op werkdagen en 08.00–24.00 uur in weekenden. De 24/7-P1-consignatiedienst uit eis 1.13 blijft vereist.

240	PVE 1.13	Op basis van onze ervaring binnen de culturele sector constateren wij dat de operationele behoefte aan ondersteuning voornamelijk samenhangt met kantooruren, repetities, voorstellingen, evenementen en avondactiviteiten. Deze activiteiten vinden in de praktijk grotendeels plaats tussen 08:00 uur en 24:00 uur. Kan ITA inzicht geven in het aantal P1-incidenten dat zich in de afgelopen drie jaar tussen 00:00 uur en 08:00 uur heeft voorgedaan? Indien dergelijke situaties beperkt voorkomen, verzoeken wij ITA te bevestigen dat inschrijvers mogen uitgaan van: "Een operationele consignatiedienst voor P1-incidenten en calamiteiten tussen 08:00 uur en 24:00 uur, zeven dagen per week, inclusief de mogelijkheid tot on-site inzet, aangevuld met een 24/7 Security Operations Center (SOC) voor continue monitoring, detectie en opvolging van cyberdreigingen, beveiligingsincidenten en kritieke beveiligingsmeldingen buiten deze tijden. Kan ITA bevestigen dat deze invulling aansluit bij de operationele doelstellingen van de aanbesteding en als gelijkwaardig wordt beschouwd aan de in PvE eis 1.13 opgenomen 24/7 consignatiedienst?"	Nee, de P1-consignatiedienst moet 24/7 beschikbaar zijn, ook tussen 00.00 en 08.00 uur vanwege evenementen en tijdzoneverschillen. Het ticketoverzicht over 2025 bevat geen uitsplitsing van nachtelijke P1-incidenten over de afgelopen drie jaar.