Dit bestand bevat nota van inlichtingen 2 d.d.23 november 2026 voor de Europees openbare aanbesteding IT-dienstverlening - ITA met referentienummer: TN614874

Dit is de tweede en tevens laatste Nota van Inlichtingen. U kunt geen verdere vragen stellen.

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
0		***LET OP!: De volgende documenten zijn gewijzigd, gebruik de nieuwe versie van de documenten: 1. Bijlage 2: prijsinvulformulier 2. Bijlage 4: Concept dienstverleningsovereenkomst. 3. Bijlage 7: standaardformat referenties. 4. Bijlage 10: concept verwerkersovereenkomst. in Bijlage 1 programma van eisen is ALEEN eis 4.30 komen te vervallen.***	
1	Offerteaanvraag - §2.2; PvE 0.7 en 4.3 - afbouw huidige contracten	Wilt u de verhouding verduidelijken tussen antwoord 2 over beide ICT- en telefoniecontracten en antwoord 9 over alleen het ICT-contract, door aan te geven welke contracten voor de gefaseerde overdracht moeten worden afgebouwd en wie de daarvoor vereiste opzeggingen autoriseert?	De afbouw betreft zowel het huidige ICT-contract als het telefoniecontract, conform Nvl 1, antwoord 2. De beperking tot alleen het ICT-contract in antwoord 9 vervalt. ITA is verantwoordelijk voor de opzeggingen; het moment volgt uit de definitieve implementatieplanning.
2	Offerteaanvraag – §3.2 – Presentatiedata	Welke presentatiedata zijn leidend, nu Nvl 1, antwoord vraag 11 18 en 19 januari 2027 noemt en antwoord vraag 12 ook 21 januari 2027?	De presentaties vinden plaats op 18 en 19 januari 2027 vanaf 13.00 uur. De vermelding van 21 januari in Nvl 1, antwoord 12, vervalt.
3	Offerteaanvraag - §3.4.2, §4.2.5 en §4.3 - moment ISO 9001-bewijs	Wilt u de documentenlijst voor inschrijving corrigeren naar antwoord 179, of aangeven welk bewijsdatumvoorschrift geldt, nu dat antwoord ISO 9001 bij inschrijving verlangt maar §4.2.5/§4.3 en de lijst in antwoord 13 daar niet op aansluiten?	Bij inschrijving moet u aantonen dat u over ISO 9001 of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem beschikt. Het bewijs wordt dus bij inschrijving ingediend. De afwijkende indieningsmomenten in de offerteaanvraag vervallen voor dit bewijs. Zie de geconsolideerde documentenlijst in antwoord 86.
4	Nvl 1, antwoord 18; Offerteaanvraag §4.2.4; Referentieformat bijlage 7	In antwoord 18 bevestigt opdrachtgever dat de minimale uitvoeringsduur van één jaar uit het referentieformat van toepassing is. In §4.2.4 van de offerteaanvraag staat echter expliciet dat aanvullende eisen aan de minimumduur uit het referentieformat niet van toepassing zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat de minimale uitvoeringsduur van één jaar voor alle vier kerncompetenties geldt en aangeven hoe deze duur wordt beoordeeld bij een lopende referentieopdracht?	De minimale uitvoeringsduur van één jaar geldt alleen voor kerncompetenties 1–3. Voor kerncompetentie 4 geldt geen minimumduur; de uitgevoerde beheerovername en behaalde resultaten moeten worden aangetoond. Nvl 1, antwoord 18 is hiermee aangepast en aangevuld. Let op: Bijlage 7 (Referenties) is daarmee aangepast. Gebruik de nieuwe versie.
5	Nvl 1, antwoord 179; Offerteaanvraag §4.2.5 en §4.3	In antwoord 179 vermeldt opdrachtgever dat het ISO 9001-certificaat of gelijkwaardig bewijs bij inschrijving moet worden ingediend. In §4.2.5 en §4.3 van de offerteaanvraag staat echter dat dit bewijs pas na het voornemen tot gunning wordt verstrekt. Kan opdrachtgever bevestigen welke bepaling leidend is en de indieningsinstructies hierop aanpassen, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de vereiste inschrijvingsdocumenten?	Het ISO 9001-certificaat of gelijkwaardig bewijs wordt bij inschrijving ingediend, zoals bepaald in Nvl 1, antwoord 179. Hiermee zijn de afwijkende indieningsmomenten in §§4.2.5 en 4.3 gewijzigd en wordt de documentenlijst uit §3.4.2 aangevuld.
6	G2.2: Beoordeling van de daadwerkelijk noodzakelijke transitie	Referentie: Offerteaanvraag §5.2.2, G2.2; PvE eisen 0.7-0.9 en 0.21; Nota van Inlichtingen 1, antwoord 27. In antwoord 27 bevestigt de aanbestedende dienst dat inschrijvers het transitieplan mogen afstemmen op de onderdelen die daadwerkelijk wijzigen of worden voortgezet, waarbij alle inschrijvers volgens dezelfde beoordelingsaspecten worden beoordeeld. De aard en omvang van de noodzakelijke transitie kunnen per aangeboden oplossing verschillen, terwijl alle inschrijvers aan dezelfde voorgeschreven eindresultaten en acceptatievoorwaarden moeten voldoen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de beoordeling van G2.2 zich richt op de kwaliteit, uitvoerbaarheid en risicobeheersing van de voor de aangeboden oplossing daadwerkelijk noodzakelijke transitie en dat de omvang van de migratie- en overdrachtsactiviteiten op zichzelf geen kwaliteitsmaatstaf vormt? Kan de aanbestedende dienst ook bevestigen dat aantoonbaar operationele onderdelen die voldoen aan het nieuwe PvE als voortgezette dienstverlening in het transitieplan mogen worden opgenomen, zonder dat het ontbreken van niet-noodzakelijke migratie- of overdrachtsactiviteiten als een tekortkoming in het transitieplan wordt aangemerkt?	Ja. Beschrijf de voor uw oplossing noodzakelijke transitie en motiveer welke onderdelen ongewijzigd kunnen worden voortgezet. De beoordeling volgt de gepubliceerde aspecten van G2.2; het aantal migratie- of overdrachtsactiviteiten is op zichzelf geen kwaliteitsmaatstaf. Alle PvE- en acceptatievoorwaarden blijven gelden.
7	Nota van Inlichtingen 1, antwoord 26; Offerteaanvraag p. 26-27	G2.1 Dienstbeschrijving vraagt om een uitwerking van 7 onderwerpen, en vervolgens om per onderwerp minimaal 8 aspecten te omschrijven; liefst onderbouwd met voorbeelden uit onze praktijk. 6 A4 is hiervoor erg beknopt - minder dan een pagina per onderwerp voor 8 aspecten mét voorbeelden. Daarbij zit er veel overlap tussen de verschillende onderdelen - zo moet voor elk onderwerp de communicatie en samenwerking met ITA worden omschreven. Verwacht u inderdaad dat inschrijvers per elk van de 7 onderwerpen afzonderlijk/opnieuw omschrijven: - welke processen, middelen en expertise worden ingezet om aan het PVE te voldoen; - hoe kwaliteit, veiligheid en continuïteit worden gewaarborgd; - hoe het dagelijkse proactieve beheer is ingericht; - hoe wordt omgegaan met veranderingen in het IT-landschap; - hoe incidenten, problemen en wijzigingen worden beheerd; - hoe klanttevredenheid wordt bevorderd; - hoe communicatie en samenwerking met ITA worden ingericht; en - hoe invulling wordt gegeven aan cybersecurity? Of mag inschrijver dit op een andere manier organiseren? Graag uw toelichting hierop; indien dit per onderwerp afzonderlijk omschreven moet worden, verzoeken wij u het aantal A4 te verruimen naar minimaal 10.	U mag onderwerpsoverstijgende werkwijzen gezamenlijk beschrijven, mits voor elk van de zeven onderwerpen duidelijk blijkt hoe alle gevraagde aspecten worden ingevuld. Gebruik waar nodig gerichte verwijzingen binnen uw uitwerking. Het maximum van zes A4 voor G2.1 blijft gelden.
8	Nvl 1, antwoord 124, 198; PvE 4.30; Offerteaanvraag §5.2.2, p. 27	In antwoord 124 en 198 geeft opdrachtgever aan dat inschrijvers voor de telefonieprijsstelling moeten rekenen met 30 DECT-handsets, 5 receptietoestellen, 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor circa 40 overige werkplekken. Dit wijkt af van eis 4.30, waarin Teams-integratie uitsluitend als afzonderlijke optie is opgenomen en de basisdienst zonder Teams moet functioneren. Kan opdrachtgever bevestigen dat Teams-integratie inmiddels verplicht onderdeel van de basisdienstverlening is? Zo ja, verzoeken wij de betreffende PvE-eisen, het prijsinvulformulier en de instructies voor G2.1 hierop aan te passen.	Ja. Teams-integratie is verplicht onderdeel van de basisdienstverlening. Eis 4.30 vervalt. Voor de verplichte functionaliteit en prijsopgave gelden antwoorden 45 en 67.
9	Offerteaanvraag p. 28	De prijs wordt beoordeeld op basis van de TCO; waaronder een fictief urenmandje; er wordt inzake onderdeel C4 benadrukt dat het uitsluitend dient voor de fictieve prijsvergelijking. Het is in het belang van zowel inschrijvers als aanbestedende dienst dat sprake is van een reële prijsvergelijking, teneinde de inschrijver met de werkelijk beste prijs-kwaliteitverhouding te selecteren. Wij begrijpen dat er geen garanties gegeven kunnen worden en vragen daar niet om; kunt u wel bevestigen dat de in het prijzenblad opgenomen aantallen en in het bijzonder de verhoudingen tussen de verschillende tarieven en posten naar uw beste verwachting een representatief beeld geven van de werkelijkheid?	De volumes zijn zo realistisch mogelijk geraamd conform eis 0.3. Voor de prijsvergelijking gelden de vaste rekenhoeveelheden, waaronder C4 en het fictieve urenmandje D, uit §5.3. Deze vormen geen afnamegarantie; de werkelijke volumes en onderlinge verhoudingen kunnen tijdens de uitvoering wijzigen.

10	Offerteaanvraag p. 29	In de aanbestedingsstukken is bepaald dat de aangeboden prijzen inclusief alle kosten dienen te zijn die noodzakelijk zijn voor een volledige en correcte uitvoering van de opdracht. Om een gelijk speelveld en een duurzame, kwalitatief verantwoorde uitvoering van de overeenkomst te waarborgen, verzoeken wij de aanbestedende dienst te verduidelijken op welke wijze zij beoordeelt of de aangeboden prijzen realistisch en uitvoerbaar zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij bij inschrijvingen die, gelet op de aard, omvang en verplichtingen van de opdracht, abnormaal laag lijken, een toelichting zal vragen op de prijsopbouw en zal onderzoeken of de inschrijver de opdracht daadwerkelijk tegen de aangeboden prijzen en met inachtneming van alle contractuele verplichtingen kan uitvoeren? Kan de aanbestedende dienst tevens toelichten hoe zij voorkomt dat een inschrijving waarbij noodzakelijke kosten onvoldoende zijn meegenomen, leidt tot een ongelijk speelveld of risico's voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening?	Bij een vermoeden van een abnormaal lage aanbieding vraagt de aanbestedende dienst onderbouwing van de prijsopbouw en uitvoerbaarheid. De aanbestedende dienst beoordeelt daarbij of de aangeboden prijs voldoende is onderbouwd en of de opdracht tegen de aangeboden prijzen met inachtneming van de gestelde eisen en contractuele verplichtingen kan worden uitgevoerd. Indien het lage prijsniveau niet genoegzaam wordt gestaafd, kan de inschrijving overeenkomstig artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 worden afgewezen. Inschrijvers dienen alle noodzakelijke en redelijkerwijs voorzienbare kosten in hun aangeboden prijzen te verwerken. Indien blijkt dat verplichte onderdelen in strijd met de aanbestedingsstukken niet in de aangeboden prijs zijn meegenomen, beoordeelt de aanbestedende dienst welke gevolgen dit voor de geldigheid van de inschrijving heeft. Daarbij worden het gelijkheids- en transparantiebeginsel in acht genomen. Een inschrijver kan er in ieder geval niet op rekenen dat niet-meegenomen kosten na inschrijving alsnog aan de aangeboden prijzen kunnen worden toegevoegd.
11	Nota van Inlichtingen 1 antwoord 18	U bevestigt dat de in het referentieformulier genoemde minimale uitvoeringsduur van één jaar als eis geldt. Wij nemen aan dat dit niet voor Kerncompetentie 4 geldt, aangezien dit anders dan de andere 3 kerncompetenties geen doorlopende dienstverlening betreft, maar ervaring met het overnemen van de IT-dienstverlening zonder onaanvaardbare verstoring. De looptijd van de overeenkomst is voor deze kerncompetentie niet relevant. Kunt u voor alle duidelijkheid bevestigen dat de minimale uitvoeringsduur van één jaar alleen geldt voor kerncompetenties 1 t/m 3?	Ja. De minimale uitvoeringsduur van één jaar geldt alleen voor kerncompetenties 1-3. Voor kerncompetentie 4 moet de referentie een daadwerkelijk uitgevoerde beheerovername en de behaalde resultaten aantonen. Zie antwoord 4. Let op: Bijlage 7 (Referenties) is daarmee aangepast. Gebruik de nieuwe versie.
12	PvE eisen 0.10, 0.15, 0.24 en 5.14; Nvl 1 antwoorden 41, 43-46, 62, 140-141 en 238	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de vaste beheerprijs betrekking heeft op de expliciet uitgevraagde diensten en de vóór beheerovername overeengekomen standaardwijzigingen in de servicecatalogus, en dat overige wijzigingen vooraf volgens eis 5.14 worden beoordeeld op scope, risico, planning en eventuele meerkosten?	De vaste beheerprijs omvat de uitgevraagde dienstverlening, regulier beheer, standaardwijzigingen en geplande extra evenementondersteuning (2 momenten per jaar). De servicecatalogus vermindert de PvE-scope niet. Overige wijzigingen volgen eis 5.14; voor vooraf schriftelijk opgedragen inzet buiten de vaste scope gelden de D-tarieven of een goedgekeurde projectofferte volgens antwoord 48. Herstel van eigen tekortkomingen is geen meerwerk.
13	Nvl 1, antwoord 47, 139 en 142; PvE 0.11 en 5.13	In antwoord 47 bevestigt opdrachtgever dat niet-kenbare omstandigheden via de wijzigingsprocedure worden beoordeeld. In antwoord 139 wordt echter niet bevestigd dat bestaande technische schuld of beveiligingsgebreken buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen. Kan opdrachtgever verduidelijken dat gebreken die aantoonbaar vóór de beheerovername bestonden en redelijkerwijs niet vooraf kenbaar waren, niet automatisch als een toerekenbare tekortkoming van de nieuwe opdrachtnemer worden aangemerkt? Wij stellen voor dergelijke bevindingen vast te leggen in een gezamenlijk geaccordeerd nulmetings- en verbeterregister.	Bestaande gebreken worden niet automatisch aan u toegerekend. Beoordeling volgt de overeengekomen scope, verantwoordelijkheden en de wijzigingsprocedure van eis 5.14. Leg bevindingen en maatregelen vast in het acceptatiedossier; een nulmeting of verbeterregister geeft geen automatisch recht op meerwerk, vergoeding of opschorting. Zie Nvl 1, antwoorden 47 en 139.
14	PvE eisen 0.11 en 5.14; Nvl 1 antwoorden 41, 47, 139, 142 en 236	Antwoord 47 bevestigt dat niet-kenbare omstandigheden via de wijzigingsprocedure worden beoordeeld, terwijl antwoord 139 geen automatisch recht op meerwerk of opschorting geeft. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aantoonbare, bij inschrijving redelijkerwijs niet kenbare technische schuld, ontbrekende licenties, ongedocumenteerde configuraties of beveiligingsgebreken gezamenlijk op impact worden beoordeeld en dat voor werkzaamheden buiten de uitgevraagde scope vooraf een schriftelijke opdracht en prijsafspraak worden gemaakt?	Ja. Aantoonbaar niet-kenbare omstandigheden worden volgens eis 5.14 beoordeeld op impact, risico's, planning en eventuele meerkosten. Werkzaamheden buiten scope vereisen vooraf een schriftelijke opdracht en prijsafspraak: D-tarieven of een goedgekeurde projectofferte volgens antwoord 48. Meerwerk, vergoeding of opschorting volgen niet automatisch; herstel van eigen tekortkomingen is inbegrepen.
15	Bijlage 1 Programma van eisen 0.14, 0.15, 5.14; Nota van Inlichtingen 1 antwoorden 50, 52, 53	Opdrachtgever heeft aangegeven dat geplande ondersteuning tijdens evenementen in avonduren en weekenden indicatief circa twee keer per jaar voorkomt en onderdeel is van de vaste dienstverlening. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze indicatie als uitgangspunt voor de capaciteitscalculatie mag worden gehanteerd en dat een structurele of materiele toename van de benodigde evenementondersteuning wordt beoordeeld via de wijzigingsprocedure uit eis 5.14, inclusief eventuele aanvullende capaciteits- en prijsafspraken?	Zie antwoord 63 voor de rekenindicatie, de vaste beheerprijs en de behandeling van structurele of materiële wijzigingen, inclusief de toepasselijke tarieven voor aanvullende inzet.
16	PvE eisen 0.14 en 1.16-1.19; Nvl 1 antwoorden 51, 52, 56 en 76	Kan Opdrachtgever bevestigen dat incidenten in beginsel remote worden behandeld en dat on-site inzet plaatsvindt wanneer Opdrachtnemer vaststelt dat fysieke aanwezigheid noodzakelijk is? Kan tevens worden bevestigd dat geen afzonderlijke aanrijtijd geldt en dat de termijn voor fysieke inzet aanvangt na deze vaststelling?	Bij P1 zet u direct ondersteuning op locatie in als herstel op afstand niet toereikend is. Er geldt geen afzonderlijke aanrijtijd of nieuwe start van de hersteltermijn; deze loopt vanaf eerste melding of detectie. Overige locatie-inzet volgt eis 0.14.
17	PvE - eisen 0.14, 9.3; prijsformulier D2 - resterend aanvullend werk	Welke werkzaamheden blijven onder D2 afzonderlijk opdraagbaar, nu antwoorden 50, 53 en 238 ook geplande extra evenementondersteuning in de vaste beheerprijs plaatsen, terwijl D2 juist vooraf geplande on-site ondersteuning buiten het reguliere servicevenster omschrijft?	D2 blijft beschikbaar voor vooraf schriftelijk opgedragen IT-ondersteuning buiten de vaste scope in avonden of weekenden, bijvoorbeeld bij een afzonderlijk opgedragen aanvullend project. Reguliere dienstverlening, P1-inzet en geplande extra evenementondersteuning (2 keer per jaar) worden niet nogmaals via D2 gefactureerd. Zie Nvl 1, antwoorden 53, 141 en 238.
18	PvE eisen 0.14 en 1.19; Nvl 1 antwoorden 51 en 60	Kan Opdrachtgever bevestigen dat ITA buiten de reguliere openingstijden tijdig toegang regelt tot alle voor incidentherstel noodzakelijke locaties, ruimten en technische voorzieningen en dat vertraging door het ontbreken van toegang niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend?	ITA regelt de benodigde toegang ook buiten receptietijden, zoals bevestigd in Nvl 1, antwoord 51. Eventuele vertraging wordt beoordeeld naar oorzaak en contractuele verantwoordelijkheden; toerekening volgt GIBIT artikel 17.
19	PvE eisen 0.19 en 1.12-1.23; Nvl 1 antwoorden 56, 74, 78, 82, 86, 121-123 en 158	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de vóór beheerovername op te stellen SLA en het meetplan de in de aanbestedingsstukken vastgelegde eisen nader operationaliseren, maar deze niet eenzijdig uitbreiden? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat eventuele aanvullende of afwijkende serviceniveaus uitsluitend na schriftelijke overeenstemming en, indien deze extra inzet of kosten veroorzaken, na een afzonderlijke prijsafspraak van toepassing worden?	De SLA en meetafspraken werken de overeengekomen verplichtingen uit en wijzigen deze niet eenzijdig (artikel 1.6). Aanvullende werkzaamheden buiten de vaste scope en eventuele vergoedingen worden vooraf schriftelijk overeengekomen volgens eis 5.14 en Nvl 1, antwoorden 41 en 46.
20	PvE eisen 0.19 en 5.8; Nvl 1 antwoorden 82, 121-123, 135-137 en 158	Kan Opdrachtgever, mede gelet op antwoord 158, bevestigen dat de beschikbaarheid van 99,97% uitsluitend wordt gemeten op de vóór beheerovername overeengekomen kritieke diensten en meetpunten, op basis van gezamenlijk gevalideerde monitoringgegevens, en dat uitval van afzonderlijke componenten niet als onbeschikbaarheid geldt zolang de kritieke dienst beschikbaar blijft?	Ja. De beschikbaarheid wordt gemeten op de vóór beheerovername overeengekomen kritieke diensten en meetpunten, op basis van gezamenlijk gevalideerde monitoringgegevens. Uitval van een component telt niet als onbeschikbaarheid zolang de dienst beschikbaar blijft. Gezamenlijke validatie is geen voorwaarde voor registratie van een overschrijding; zie antwoord 22.
21	PvE eisen 0.19-0.22; Nvl 1 antwoorden 69, 93, 133, 180 en 205	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de SLA voor een dienst of beheerdomein aanvangt zodra de voor dat onderdeel noodzakelijke overdracht, toegang, documentatie en aansluiting op beheer- en monitoringtooling zijn voltooid en het betreffende onderdeel schriftelijk is geaccepteerd?	Ja, conform eis 0.21. De noodzakelijke overdracht, toegang, documentatie, aansluiting op beheer- en monitoringtooling en schriftelijke acceptatie moeten tijdig vóór de overeengekomen beheerovername zijn afgerond. De overeengekomen operationele start blijft 1 juni 2027.
22	PvE eis 0.19; Dienstverleningsovereenkomst art. 7.6; Nvl 1 antwoorden 206-211	Kan Opdrachtgever bevestigen dat een KPI pas als niet behaald wordt geregistreerd nadat partijen de meetgegevens, oorzaak, beïnvloedbaarheid en eventuele uitsluitingen gezamenlijk hebben gevalideerd?	Nee. KPI-prestaties worden volgens de overeengekomen meetregels geregistreerd en gerapporteerd. Gezamenlijk akkoord is geen voorwaarde voor registratie van een overschrijding. Toerekenbaarheid en eventuele gevolgen worden afzonderlijk beoordeeld volgens de SLA en GIBIT 10.11-10.13.
23	PvE eis 0.19; Nvl 1 antwoorden 121-123 en 135-137	Kan Opdrachtgever bevestigen dat vóór beheerovername een gezamenlijk meetplan wordt vastgesteld waarin per KPI ten minste de meetpunten, leidende databron, start- en stoptijd, pauzegronden, uitsluitingen, onderhoudsvensters, derde-afhankelijkheden en procedure voor validatie van meetverschillen worden vastgelegd?	De meetafspraken worden vóór beheerovername (start transitieproject) vastgelegd in de SLA en het dossier met uitvoeringsafspraken conform eis 0.19. Meetpunten, meetregels, verantwoordelijkheden en derdenafhankelijkheden sluiten aan op het PvE en Nvl 1. Eventuele pauzegronden en uitsluitingen kunnen deze eisen niet verminderen.

24	PvE - eisen 0.19, 4.23 en 5.8 - afbakening meetpunten	Kunt u als vervolg op antwoorden 122 en 135 de afbakening van de beschikbaarheidsmeetpunten per kritieke dienst en locatie vastleggen, zodat de nog op te stellen SLA geen ruimere resultaatsverantwoordelijkheid introduceert dan de opdracht en de uitzonderingen uit antwoorden 82 en 123?	Zie nvl1 antwoord op vraag 158. De dienstverlening waar de opdrachtnemer geen invloed op heeft, zoals de internetdienstverlening of de stroomvoorziening tellen niet mee in de beschikbaarheidsmeting.
25	PvE eisen 0.2, 0.21 en 0.22; Nvl 1 antwoorden 47, 66-73, 139, 180-181 en 236	Kan Opdrachtgever bevestigen dat tijdens de transitie een gezamenlijke technische nulmeting en inventarisatie plaatsvinden en dat per beheerdomein wordt vastgelegd welke assets, documentatie, autorisaties en risico's zijn overgedragen en geaccepteerd? Kan tevens worden bevestigd dat niet-kenbare afwijkingen via de wijzigingsprocedure van eis 5.14 worden beoordeeld?	Tijdens de transitie valideert u de inventaris en documentatie en legt u overdracht, toegang en openstaande risico's vast in het acceptatiedossier. ITA geeft schriftelijk akkoord op de beheerovername. Niet-kenbare afwijkingen worden volgens eis 5.14 beoordeeld, zonder automatisch recht op meerwerk of opschorting.
26	PvE eisen 0.24 en 5.14; Nvl 1 antwoorden 37-38, 41, 149, 184-186, 195-196, 201 en 226	Kan Opdrachtgever bevestigen dat gebruikers en devices maandelijks op basis van de werkelijke aantallen worden gefactureerd en dat materiële wijzigingen in andere volumes, locaties, assets, workloads, beveiligingseisen of servicevensters die tot aantoonbaar aanvullende capaciteit leiden, via de wijzigingsprocedure en een schriftelijke prijsafspraak worden verwerkt?	Gebruikers en devices worden maandelijks volgens de werkelijke aantallen en overeengekomen meetafspraken gefactureerd. Andere wijzigingen worden vooraf volgens eis 5.14 beoordeeld en zo nodig schriftelijk overeengekomen. Volumegroei of extra capaciteitsinzet geeft geen automatisch recht op aanpassing van vaste omgevingsprijzen.
27	Programma van Eisen - eisen 0.7, 2.13, 5.3 en 5.4 - Noodzakelijke implementatie	Welke concrete maatregelen voor Microsoft 365, Intune, Azure en het netwerk rekent ITA tot de vóór 1 juni 2027 noodzakelijke implementatie uit Nvl 1, antwoorden 93 en 133, binnen de vaste scope van antwoord 95?	Vóór 1 juni 2027 moeten de maatregelen zijn uitgevoerd die noodzakelijk zijn om de overeengekomen dienstverlening veilig en beheerst over te nemen. De maatregelen hangen mede af van het transitieproject. Vervangende netwerkhardware en aanvullende redesigns buiten de uitgevraagde initiële scope worden afzonderlijk opgedragen.
28	Bijlage 1 Programma van Eisen 0.7 t/m 0.9; Nota van Inlichtingen 1 antwoorden 24, 25, 67, 236	Opdrachtgever heeft bevestigd dat de huidige ICT leverancier geen contractuele verplichting heeft tot medewerking aan de overdracht. Kan opdrachtgever bevestigen dat vertragingen in de transitie die aantoonbaar worden veroorzaakt door het niet beschikbaar stellen van noodzakelijke toegang, documentatie of medewerking door de vertrekkende leverancier, niet aan de nieuwe opdrachtnemer worden toegerekend, mits deze tijdig heeft gehandeld, de afhankelijkheid aantoonbaar heeft gemeld en passende maatregelen heeft voorgesteld? En dat partijen in dat geval gezamenlijk de gevolgen voor de planning en acceptatiemomenten beoordelen?	Vertraging wordt beoordeeld naar oorzaak en contractuele verantwoordelijkheden. Meld afhankelijkheden, gevolgen en voorgestelde maatregelen direct schriftelijk volgens artikel 3.4. Partijen beoordelen de gevolgen voor planning en acceptatie; wijziging van termijnen vereist uitdrukkelijke overeenstemming. Een melding of akkoord op de rapportage geeft geen automatisch uitstel. GIBIT artikel 7 blijft van toepassing.
29	Nvl 1, antwoord 24, 25, 67 en 236; PvE 0.7-0.9	Opdrachtgever bevestigt dat de huidige ICT-leverancier geen contractuele medewerkingsplicht heeft en dat overdrachtskosten voor rekening van de nieuwe opdrachtnemer komen. Kan opdrachtgever bevestigen dat aantoonbare vertragingen als gevolg van het niet beschikbaar stellen van noodzakelijke informatie, toegangsrechten of medewerking door de vertrekkende leverancier niet aan de nieuwe opdrachtnemer worden toegerekend, mits deze tijdig heeft geëscaleerd en passende alternatieve maatregelen heeft voorgesteld? Wij verzoeken tevens te bevestigen dat de implementatieplanning in dat geval in onderling overleg wordt aangepast.	Vertraging wordt beoordeeld naar oorzaak en contractuele verantwoordelijkheden. Meld afhankelijkheden, gevolgen en voorgestelde maatregelen direct schriftelijk volgens artikel 3.4. Partijen beoordelen de gevolgen voor planning en acceptatie; wijziging van termijnen vereist uitdrukkelijke overeenstemming. Een melding of akkoord op de rapportage geeft geen automatisch uitstel. GIBIT artikel 7 blijft van toepassing.
30	Nvl 1, antwoord 73, 180 en 181; PvE 0.7 en 0.21	Opdrachtgever bevestigt dat documentatie en passende read-onlytoegang tijdens de transitie beschikbaar komen. Kan opdrachtgever aangeven binnen welke termijn na definitieve gunning deze informatie en toegangsrechten beschikbaar worden gesteld? Tevens verzoeken wij te bevestigen dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het tijdig organiseren van de noodzakelijke toegang en medewerking van de huidige leverancier, zodat de nieuwe opdrachtnemer de beheerovername zorgvuldig kan voorbereiden.	Binnen drie werkdagen na het eerste transitieprojectoverleg (kick-off).
31	PvE - eisen 0.7, 2.13, 5.3-5.4; Overeenkomst 3.2 - noodzakelijke modernisering	Welke concrete M365-, Intune-, Azure- en netwerkmaatregelen uit de vaste scope van antwoord 95 moeten volgens antwoorden 93 en 133 vóór 1 juni 2027 gereed zijn voor beheerovername, en welke mogen als technische vervolgoptimalisatie in de afzonderlijk goedgekeurde planning volgen?	Vóór 1 juni 2027 moeten de maatregelen zijn uitgevoerd die noodzakelijk zijn om de overeengekomen dienstverlening veilig en beheerst over te nemen. De maatregelen hangen mede af van het transitieproject. Vervangende netwerkhardware en aanvullende redesigns buiten de uitgevraagde initiële scope worden afzonderlijk opgedragen.
32	Programma van eisen - eis 1.1 deskundige servicedesk	In eis 1.1 staat dat opdrachtnemer een deskundige servicedesk en bijbehorende dienstverlening levert, waaronder eerste-, tweede- en derdelijnsondersteuning voor alle producten en diensten die onder de ICT-prestatie vallen. Hierbij houdt opdrachtnemer rekening met de inzet op locatie van een eerstelijnsmedewerker die in dienst is van opdrachtgever. Dit lijkt tegenstrijdig. Levert opdrachtnemer of opdrachtgever de eerste lijn ondersteuning? Kunt u de gewenste situatie toelichten?	U levert de eerste-, tweede- en derdelijnsondersteuning. De vermelding van een interne eerstelijnsmedewerker bij de aanbestedende dienst is onjuist. Gebouwbeheer verricht alleen lokale hand- en spandiensten; de samenwerking met uw servicedesk wordt vóór beheerovername in de servicecatalogus vastgelegd. Zie Nvl 1, antwoorden 59 en 77.
33	PvE eisen 1.12-1.15; Nvl 1 antwoorden 78, 239 en 240	Nvl 1 bevestigt het alternatieve servicevenster en handhaaft een 24/7 P1-consignatiedienst. Kan Opdrachtgever bevestigen dat reguliere incidenten, verzoeken, wijzigingen en beheerwerkzaamheden binnen het gekozen servicevenster worden uitgevoerd en dat buiten dit venster uitsluitend gevalideerde P1-incidenten en overeengekomen security-incidenten direct worden opgevolgd?	Reguliere meldingen volgen het servicevenster uit eis 1.12 of het alternatief in Nvl 1, antwoord 239. Buiten dat venster blijven 24/7-P1-opvolging, de beveiligingsverplichtingen, afgesproken onderhoudsvensters en geplande evenementondersteuning gelden. Opvolging van P1 wacht niet op voorafgaande gezamenlijke validatie.
34	PvE eisen 1.16-1.19; Nvl 1 antwoorden 65, 74, 81 en 158	In Nvl 1 is bevestigd welke diensten bedrijfskritisch zijn en dat de P1-classificatie wordt bepaald aan de hand van de impactcriteria van eis 1.16. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de definitieve prioriteit in overleg wordt vastgesteld op basis van feitelijke impact, urgentie en de beschikbaarheid van een werkende workaround, en dat een verstoring van één gebruiker of één component niet automatisch als P1 geldt wanneer de kritieke dienst als geheel beschikbaar blijft	De feitelijke impact en een toereikende workaround bepalen de prioriteit volgens eis 1.16; ook uitval voor een kleine groep kan P1 zijn. Bij verschil van inzicht start u direct de P1-opvolging. Verlaging van de prioriteit vereist akkoord van ITA (eis 1.14).
35	PvE eisen 1.17-1.18	Kan Opdrachtgever bevestigen dat onder een eerste inhoudelijke reactie wordt verstaan: bevestiging van de classificatie, een eerste analyse, de voorgenomen vervolgstappen en aanwijzing van het verantwoordelijke behandelteam?	Volgens eis 1.19 geeft een medewerker een inhoudelijke reactie en bevestigt daarbij de prioriteit, de eigenaar en de eerstvolgende actie. Een automatische ontvangstbevestiging volstaat niet. Dit is de geldende invulling van de eerste inhoudelijke reactie.
36	PvE eisen 1.17-1.19; Nvl 1 antwoorden 74, 78 en 86	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de reactietijd aanvangt zodra een incident volledig via het overeengekomen meldingskanaal is geregistreerd en dat P1-incidenten buiten het reguliere servicevenster telefonisch bij de consignatiedienst moeten worden gemeld en gevalideerd?	De reactietijd begint bij de eerste melding of detectie door opdrachtnemer, volgens eis 1.19. Volledige registratie, telefonische bevestiging of validatie vormt geen aanvullende startvoorwaarde. De meldings- en escalatieafspraken worden vóór beheerovername vastgelegd; P1-opvolging blijft 24/7 vereist.
37	PvE eis 1.19; Nvl 1 antwoorden 56, 74, 82, 84 en 146	Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan de P1-herstelverplichting is voldaan zodra de kritieke dienstverlening is hervat of een aantoonbaar werkende workaround beschikbaar is, en dat structureel herstel na toepassing van die workaround buiten de vier-uursherstelltermijn mag worden afgerond?	Ja. Een aantoonbaar werkende workaround waarmee de kritieke dienstverlening wordt voortgezet, voldoet aan de vieruurstermijn. Structureel herstel blijft vereist. De oorzaakanalyse met structurele maatregelen en eigenaar volgt binnen vijf werkdagen na herstel (eisen 1.19 en 1.23; Nvl 1, antwoord 86).
38	PvE eis 1.19; Nvl 1 antwoorden 56, 82, 84, 88 en 143	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de SLA-klok wordt opgeschort gedurende aantoonbare wachttijd die wordt veroorzaakt door ontbrekende informatie, toegang of besluitvorming van ITA, door rechtstreeks door ITA gecontracteerde derden, of door levertijden van vervangende hardware, voor zover Opdrachtnemer zijn regie-, escalatie- en communicatieverplichtingen tijdig nakomt?	Er geldt geen algemene opschorting van de SLA-klok. Voor hardwarelevertijd en rechtstreeks door de aanbestendende dienst gecontracteerde derden gelden de afgebakende uitzonderingen uit Nvl 1, antwoorden 56 en 82. Antwoord 143 betreft uitsluitend de daarin beschreven kwetsbaarheidsmaatregelen. Regie, escalatie en communicatie blijven vereist; overmacht volgt GIBIT artikel 20.
39	PvE eis 1.23; Nvl 1 antwoord 86	Op grond van antwoord 86 blijft een oorzaakanalyse binnen vijf werkdagen vereist. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze termijn wordt opgeschort zolang noodzakelijke logbestanden, toegang, informatie of bevindingen van derden ontbreken, en dat de analyse wordt opgesteld op basis van de redelijkerwijs beschikbare informatie zonder daarmee aansprakelijkheid te erkennen?	De termijn van vijf werkdagen na herstel blijft gelden. Lever binnen die termijn een analyse op basis van de beschikbare informatie, benoem ontbrekende gegevens en vul de analyse aan zodra deze beschikbaar zijn. De analyse houdt op zichzelf geen erkenning van aansprakelijkheid in.
40	PvE eis 1.23; PvE onderdeel 7	Kan Opdrachtgever bevestigen dat uitgebreid forensisch onderzoek, inzet van externe specialisten en reconstructie van ontbrekende logging niet automatisch onderdeel zijn van de reguliere oorzaakanalyse en, indien noodzakelijk, vooraf als aanvullende dienstverlening worden afgebakend?	Incidentrespons, logging en oorzaakanalyse binnen de overeengekomen scope blijven inbegrepen. Alleen aantoonbaar aanvullend onderzoek buiten die scope wordt na schriftelijke opdracht en prijsafspraak afzonderlijk vergoed. Inzet van externe specialisten maakt werkzaamheden niet automatisch meerwerk; herstel van eigen tekortkomingen is geen meerwerk.

41	PvE eisen 1.3, 5.9, 5.29 en 7.10; Nvl 1 antwoorden 82-85, 89, 136-137 en 156	Kan Opdrachtgever bevestigen dat monitoring van een product of dienst van een derde geen technische herstelgarantie voor die derde prestatie meebrengt en dat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer in dat geval is beperkt tot monitoring, regie, escalatie en terugkoppeling?	Voor prestaties buiten uw contractuele verantwoordelijkheid geldt geen herstelgarantie. U verzorgt monitoring, regie, escalatie en terugkoppeling. Uw eigen beheer- en herstelverplichtingen, ook bij inzet van onderaannemers, blijven gelden. Zie Nvl 1, antwoorden 82, 84, 85 en 137.
42	Bijlage 1 Programma van eisen 2.9, 5.2, 5.3; Nota van Inlichtingen 1 antwoorden 49, 97, 145	In de vernieuwde kengetallen is Microsoft Fabric opgenomen als onderdeel van het Azure dataplatform. Het technisch beheer van Azure valt onder de vaste dienstverlening. Kan opdrachtgever bevestigen dat het onder B5 gevraagde beheer betrekking heeft op technisch platformbeheer, beschikbaarheid, beveiliging, toegangsbeheer, monitoring en verbruiksbewaking? En dat het functioneel beheer en de ontwikkeling of aanpassing van datapipelines, ETL processen, datamodellen, rapportages en Power BI oplossingen buiten de vaste beheerscope vallen en uitsluitend na afzonderlijke opdracht worden uitgevoerd?	De aanbestedende dienst bevestigt dit.
43	Bijlage 1 Programma van eisen, onderdeel 4; Nota van Inlichtingen 1 antwoorden 115, 124 t/m 126	Opdrachtgever heeft bevestigd dat de telefonievoorziening een bedrijfskritische rol speelt bij de doorgifte van brandmeldingen naar betrokken medewerkers. Kan opdrachtgever bevestigen dat de bestaande brandmeldinstallatie, inclusief de daarvoor noodzakelijke technische interfaces en certificering, onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever en de betreffende installatieleverancier blijft? En dat de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer betrekking heeft op de overeengekomen koppeling met het telefonieplatform, de juiste routering, configuratie en het gezamenlijk testen van de signalering? Wijzigingen aan de brandmeldinstallatie zelf of aan niet voorziene externe interfaces worden dan afzonderlijk afgestemd en opgedragen.	De aanbestedende dienst bevestigt dit. De brandmeldinstallatie zelf, inclusief het technisch beheer, de certificering en de interfaces die onderdeel zijn van de brandmeldinstallatie, blijft onder verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst en de betreffende installatieleverancier. De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer betreft de binnen de opdracht vallende koppeling met de telefonieoplossing, waaronder routering, configuratie en het testen van de signalering. Wijzigingen aan de brandmeldinstallatie zelf of niet-voorziene externe interfaces vallen niet automatisch binnen de vaste dienstverlening en worden, indien noodzakelijk, vooraf afzonderlijk afgestemd en opgedragen.
44	PvE eisen 4.23 en 5.8; Nvl 1 antwoorden 82, 123, 136 en 137	Kan Opdrachtgever bevestigen dat gepland onderhoud, overeengekomen wijzigingen, noodzakelijk noodonderhoud, overmacht, aantoonbare uitval van rechtstreeks door ITA gecontracteerde leveranciers en uitval door handelen of nalaten van ITA buiten de beschikbaarheidsberekening blijven?	Ja. De in de vraag genoemde oorzaken blijven buiten de beschikbaarheidsberekening. Uitval die aan de opdrachtnemer is toe te rekenen, telt wel mee. Toerekening en overmacht volgen de artikelen 17 en 20 van de GIBIT.
45	Programma van Eisen - eis 4.30 - Afbakening Teams-optie	Wilt u verduidelijken welke Teams-belfunctionaliteit en bijbehorende toestellen/licenties uit antwoorden 124-126 en 198 verplicht in de basisprijs C1-C3 worden opgenomen en welk afzonderlijk aanvullend deel nog als optie van eis 4.30 met prijs in G2.1 wordt aangeboden?	Teams-integratie is verplicht: 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor circa 40 overige werkplekken. Eis 4.30 en de afzonderlijke Teams-optieprijs in G2.1 vervallen. De kostenverdeling over C1-C3 en onderdeel E staat in antwoord 67.
46	Bijlage 1 Programma van Eisen 5.1, 5.13; Bijlage 3 Kengetallen B6; Nota van Inlichtingen 1 antwoord 102	De kengetallen vermelden drie fysieke en 25 virtuele servers. In antwoord 102 van Nvl 1 worden vier fysieke en 21 virtuele servers genoemd. Kan opdrachtgever bevestigen welke aantallen leidend zijn voor de inschrijving en de vaste vergoeding voor serverbeheer onder B6?	Er zijn 3 fysieke servers en 25 virtuele servers waarvan er 21 aanstaan.
47	PvE eisen 5.13, 5.17 en 5.19; Nvl 1 antwoorden 47, 103, 110-111, 138-142 en 183	Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor end-of-life- of end-of-supportcomponenten geen beschikbaarheids-, herstel- of beveiligingsgarantie kan worden verlangd voor zover geen technisch haalbare en door de fabrikant ondersteunde oplossing beschikbaar is, en dat noodzakelijke vervanging vooraf als afzonderlijke opdracht wordt behandeld conform Nvl 1 antwoorden 54 en 55?	End-of-life of end-of-support geeft geen algemene vrijstelling van de overeengekomen verplichtingen. U adviseert tijdig over vervanging; uitzonderingen volgen eis 5.19. Voor de specifieke hardware-uitzondering geldt Nvl 1, antwoord 56. Vervanging wordt afzonderlijk opgedragen volgens antwoorden 54 en 55.
48	PvE eisen 5.14 en 9.11; prijsinvulformulier onderdeel D; Nvl 1 antwoorden 41, 44, 46, 54-55, 141, 174, 182, 200 en 238	Kan Opdrachtgever bevestigen dat werkzaamheden buiten de vaste scope uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdracht worden uitgevoerd en worden afgerekend tegen de aangeboden tarieven voor extra inzet of op basis van een vooraf goedgekeurde projectofferte?	Ja. Werkzaamheden buiten de vaste scope vereisen vooraf een schriftelijke opdracht. Voor aanvullende inzet gelden de toepasselijke uurtarieven uit onderdeel D; afrekening kan ook plaatsvinden op basis van een vooraf goedgekeurde projectofferte. Zie eisen 0.15, 5.14 en 9.11.
49	PvE eisen 5.14 en 5.18; Nvl 1 antwoorden 43-46, 54-55, 140-141 en 144	Kan Opdrachtgever bevestigen dat regulier onderhoud binnen vooraf overeengekomen onderhoudsvensters wordt uitgevoerd en dat majeure upgrades, platformmigraties, redesigns en vervanging van end-of-lifecomponenten uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdracht als aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd, voor zover deze buiten de initiële en vaste scope vallen?	Regulier onderhoud vindt plaats binnen afgestemde onderhoudsvensters. Werkzaamheden buiten de vaste scope vereisen vooraf een afzonderlijke schriftelijke opdracht. Updates en upgrades die volgens artikel 7.4 van de overeenkomst zijn inbegrepen, worden niet afzonderlijk vergoed. Voor vervangende hardware gelden Nvl 1, antwoorden 54 en 55.
50	PvE eisen 5.17-5.18; Nvl 1 antwoorden 41, 46 en 143-144	Kan Opdrachtgever bevestigen dat emergency changes buiten reguliere onderhoudsvensters vooraf op risico en impact worden beoordeeld en dat aanvullende inzet die buiten de vaste scope valt na schriftelijke opdracht afzonderlijk wordt vergoed?	Spoedwijzigingen volgen de afgesproken noodprocedure, met beoordeling van risico en impact, directe melding en vastlegging achteraf. Alleen werkzaamheden buiten de vaste scope worden na voorafgaande schriftelijke opdracht afzonderlijk vergoed. De overeengekomen termijnen voor incidentherstel en kwetsbaarheden blijven gelden.
51	PvE eis 5.17; Nvl 1 antwoord 143	In antwoord 143 is bevestigd wanneer de termijn van 24 uur aanvangt, dat tijdelijke afscherming of uitschakeling als mitigatie kan gelden en dat besluitvorming door ITA de termijn kan opschorten. Kan Opdrachtgever aanvullend bevestigen dat de termijn alleen geldt voor assets binnen de beheerscope waarop Opdrachtnemer over de noodzakelijke beheerrechten en technische controle beschikt?	Voor kwetsbaarheden in beheerde componenten gelden eis 5.17 en Nvl 1, antwoord 143. Beheertoegang moet vóór beheerovername zijn ingericht; ontbrekende rechten geven geen algemene vrijstelling.
52	PvE eisen 5.29 en 7.10; Nvl 1 antwoorden 132 en 156	Kan Opdrachtgever bevestigen dat monitoring wordt ingericht voor vooraf geïnventariseerde en technisch ondersteunde assets binnen de overeengekomen beheerscope, mits de benodigde verbindingen, agents, autorisaties en logbronnen beschikbaar zijn, en dat een monitoringmelding pas na validatie als incident of SLA-afwijking wordt aangemerkt?	Monitoring omvat de kritieke infrastructuur, back-ups en beveiligingssignalen binnen de overeengekomen scope. Toegang, monitoring en alarmering moeten vóór beheerovername zijn ingericht en getest. Relevante meldingen worden automatisch geregistreerd en volgens prioriteit opgevolgd; validatie mag de termijnen vanaf eerste melding of detectie niet verschuiven.
53	PvE eisen 5.21-5.28; Nvl 1 antwoorden 129, 146-150	Kan Opdrachtgever bevestigen dat RPO en RTO per kritieke dienst in het herstelplan technisch worden gevalideerd, rekening houdend met afhankelijkheden van applicatieleveranciers en de beschikbare infrastructuur, en dat periodieke restoretesten in vooraf overeengekomen onderhoudsvensters worden gepland?	Het herstelplan bevat per dienst de RPO, RTO en afhankelijkheden en toont aan hoe de voorgeschreven hersteldoelen worden gehaald. Hersteltests worden afgestemd en ten minste halfjaarlijks uitgevoerd volgens eisen 5.23 en 5.25. De P1-hersteltermijn blijft gelden; zie Nvl 1, antwoorden 146-148.
54	PvE eisen 5.21-5.28; Nvl 1 antwoorden 41, 46, 149-152 en 229	Kan Opdrachtgever bevestigen dat omvangrijke restores, ransomwareherstel, volledige platformreconstructies en herstel als gevolg van niet-kenbare technische omstandigheden vooraf op scope, planning en meerkosten worden beoordeeld wanneer deze werkzaamheden de reguliere beheerinspanning wezenlijk overstijgen?	Omvangrijke herstelwerkzaamheden zijn niet automatisch meerwerk. Back-up, herstel en incidentrespons binnen de overeengekomen scope blijven inbegrepen. Voor aantoonbare werkzaamheden buiten die scope geldt vooraf de wijzigingsprocedure en een schriftelijke opdracht; herstel van eigen tekortkomingen is geen meerwerk. Zie Nvl 1, antwoorden 41 en 46.
55	PvE eisen 5.23-5.28; Nvl 1 antwoorden 129, 148-155, 229 en 237	Kan Opdrachtgever bevestigen dat herstelverplichtingen uitsluitend gelden voor systemen, gegevens en herstelbare configuraties die aantoonbaar in de overeengekomen back-upscope zijn opgenomen, binnen de vastgestelde retentie vallen en technisch door de betreffende applicatie of het platform worden ondersteund?	De herstelverplichtingen volgen de PvE-scope en vastgelegde bewaartermijnen. De back-upinventaris mag deze scope niet beperken. Documenteer technische beperkingen en leg voor niet rechtstreeks exporteerbare configuraties een aantoonbare herstelprocedure vast (Nvl 1, antwoorden 150 en 153-155).

56	Nvl 1, antwoord 152 en 237; PvE 5.23-5.28; Prijsinvulformulier B8	Opdrachtgever geeft aan dat de bestaande back-uptooling moet worden overgenomen en dat beheertools later vervangen mogen worden. Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer gedurende de transitie bestaande back-upvoorzieningen mag blijven gebruiken, mits deze voldoen aan de overeengekomen beveiligings- en herstelvereisten? Indien de bestaande oplossing niet aan het PvE voldoet, verzoeken wij te verduidelijken of noodzakelijke vervanging of uitbreiding van de back-upvoorziening onderdeel van de vaste transitieprijs is of afzonderlijk wordt opgedragen wanneer de tekortkoming vooraf niet kenbaar was.	De bestaande back-uptooling wordt overgenomen en moet aan het PvE voldoen. De noodzakelijke initiële inrichting valt onder A4. Niet-kenbare tekortkomingen worden via eis 5.14 beoordeeld; aanvullende vergoeding ontstaat uitsluitend na schriftelijke overeenstemming, niet automatisch. Zie Nvl 1, antwoorden 47, 139 en 152.
57	Bijlage 1 Programma van Eisen 5.23 t/m 5.28; Nota van Inlichtingen 1 antwoorden 150 t/m 155	In Nvl 1 is eis 5.24 gewijzigd. Daarbij wordt gesproken over het herstel van de Microsoft tenant en overige systemen binnen scope. Kan opdrachtgever bevestigen dat de vaste back up en herstelverplichtingen betrekking hebben op de Microsoft omgeving en de systemen waarvoor opdrachtnemer daadwerkelijk het technisch beheer en de herselvoorzieningen verzorgt? Kan tevens worden bevestigd dat de back-up van gegevens in afzonderlijke, door derden beheerde bedrijfsspecifieke SaaS-applicaties niet automatisch onder de vaste vergoeding valt, tenzij deze diensten expliciet in de overeengekomen beheerscope zijn opgenomen?	De aanbestedende dienst bevestigt dit.
58	Programma van Eisen - eis 5.24 - Overige systemen binnen scope	Welke systemen vallen in antwoorden 153-155 onder 'overige systemen binnen scope', en omvat de vervangende eis daardoor back-up/herstel van SaaS-diensten van derden zonder de eerdere voorwaarde van expliciete vermelding in de inventaris?	Met 'overige systemen binnen scope' worden de systemen bedoeld waarvoor opdrachtnemer op grond van het PvE verantwoordelijk is voor technisch beheer en herstel, waaronder de beheerde serveromgeving.
59	Bijlage 1 Programma van eisen 5.29, 7.10 t/m 7.24; Nvl 1 antwoorden 132, 156	De aanbestedende dienst heeft bevestigd dat 24/7 monitoring en incidentopvolging vereist zijn, maar geen eigen SOC of permanent bemande analistenbezetting wordt voorgeschreven. Kan opdrachtgever bevestigen dat specialistisch digitaal forensisch onderzoek, grootschalige reconstructie of herbouw van getroffen systemen en omvangrijke herstelprojecten na een cyberincident niet tot de reguliere vaste dienstverlening behoren, voor zover deze werkzaamheden niet het gevol zijn van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer? En dat dergelijke aanvullende werkzaamheden, na afstemming en schiftelijke opdracht, afzonderlijk worden uitgevoerd en vergoed?	Incidentrespons, logging, oorzaakanalyse en herstel binnen scope blijven inbegrepen, ook bij omvangrijke cyberincidenten. Alleen aantoonbaar aanvullend specialistisch onderzoek of herstel buiten scope wordt na schriftelijke opdracht en prijsafspraak afzonderlijk vergoed. Inzet van externe specialisten maakt werkzaamheden niet automatisch meerwerk; herstel van eigen tekortkomingen evenmin.
60	Programma van eisen - eis 6.1 licenties	Met betrekking tot eis 6.1, hoe dienen inschrijvers dit te specificeren in het prijzenblad daar hier in het prijzenblad geen invulruimte voor is?	Specificeer de inbegrepen licenties in kolom J ('Toelichting inschrijver') bij de betreffende prijscomponenten. Neem de kosten op in de toepasselijke vaste prijzen en voorkom dubbeltelling. Microsoft-licenties worden conform Nvl 1, antwoord 237, afzonderlijk zonder marge doorbelast.
61	Programma van eisen - eis 7.19 - Microsoft diensten	Voor Microsoft-diensten (zoals Microsoft 365 en Azure) kan beheer- of supporttoegang door Microsoft als subverwerker niet altijd uitsluitend vanuit de Europese Unie plaatsvinden. Hoe beoordeelt ITA de locatie-eis in dat licht? Accepteert ITA dat inschrijvers voor deze diensten verwijzen naar de gepubliceerde voorwaarden van Microsoft (zoals de EU Data Boundary en de subverwerkerslijst), mits opslag en verwerking van de gegevens binnen de Europese Unie plaatsvinden?	De aanbestedende dienst gaat akkoord.
62	Prijsinvulformulier - D2 - Resterende aanvullende inzet	Welke aanvullende werkzaamheden vallen nog onder prijsregel D2, nu Nvl 1, antwoorden 50, 53 en 238 geplande extra evenementondersteuning in de vaste beheerprijs opnemen?	D2 geldt alleen voor vooraf schriftelijk opgedragen IT-support buiten het reguliere servicevenster én buiten de vaste scope. Reguliere ondersteuning, P1-inzet en geplande extra evenementondersteuning (2 keer per jaar) worden niet via D2 gefactureerd. De fictieve uren zijn uitsluitend voor prijsvergelijking van eventuele extra inzet en vormen geen afnamegarantie.
63	Nvl 1, antwoord 50, 53 en 238; PvE 0.14, 0.15; Prijsinvulformulier D2	In antwoord 53 geeft opdrachtgever aan dat ook vooraf geplande extra evenementondersteuning op locatie onderdeel uitmaakt van de vaste beheerprijs. Dit wijkt af van de oorspronkelijke afbakening van prijscomponent D2. Kan opdrachtgever bevestigen dat de vaste dienstverlening maximaal twee vooraf geplande extra inzetmomenten per kalenderjaar omvat en dat aanvullende inzetmomenten buiten deze omvang afzonderlijk onder D2 worden opgedragen? Indien geen maximum geldt, verzoeken wij opdrachtgever aan te geven welke objectieve omvang inschrijvers moeten hanteren voor een vergelijkbare prijsstelling.	Geplande extra evenementondersteuning (2 momenten per jaar) is inbegrepen in de vaste beheerprijs. Reken met twee inzetmomenten per jaar; dit is geen maximum. Structurele of materiële wijzigingen worden vooraf beoordeeld volgens eis 5.14 en schriftelijk overeengekomen; meerwerk ontstaat niet automatisch. Voor D2 geldt antwoord 62. Voor vooraf schriftelijk opgedragen inzet buiten de vaste scope gelden de D-tarieven of een goedgekeurde projectofferte volgens antwoord 48.
64	Nvl 1, antwoord 52 en 76; PvE 0.14; Prijsinvulformulier B1-B3	Opdrachtgever verwacht minimaal maandelijks één inzet op locatie voor medewerkersondersteuning en één inzet voor beheerwerkzaamheden. Kan opdrachtgever verduidelijken welke minimale tijdsduur per inzetmoment wordt verwacht en of beide werkzaamheden tijdens één gecombineerd locatiebezoek mogen plaatsvinden? Tevens verzoeken wij te bevestigen dat aanvullende fysieke aanwezigheid uitsluitend noodzakelijk is wanneer de overeengekomen dienstverlening dit vereist.	Een minimale tijdsduur of afzonderlijke bezoekdagen zijn niet voorgeschreven. Beide maandelijkse werkzaamheden mogen tijdens één bezoek worden uitgevoerd, mits de dienstverlening is geborgd. Licht de invulling toe in G2.1, conform Nvl 1, antwoord 52. Aanvullende aanwezigheid volgt de overeengekomen dienstverlening.
65	Nvl 1, antwoord 95 en 133; PvE 5.4; Prijsinvulformulier A3/B7	Opdrachtgever geeft aan dat netwerksegmentatie en zero-trustmaatregelen onderdeel zijn van de vaste scope, terwijl aanvullende redesigns afzonderlijk kunnen worden opgedragen. Kan opdrachtgever concreet afbakenen welke initiële netwerksegmentatie en toegangsmaatregelen vóór 1 juni 2027 verplicht gerealiseerd moeten zijn? Kan tevens worden bevestigd dat een fundamenteel nieuw netwerkontwerp of herconfiguratie die voortvloeit uit niet vooraf kenbare technische beperkingen, na schriftelijke goedkeuring als aanvullende opdracht wordt behandeld?	De netwerksegmentatie en toegangsmaatregelen moeten vóór 1 juni 2027 volgens het zero-trustprincipe zijn ingericht. Een fundamenteel nieuw netwerkontwerp of herconfiguratie als gevolg van redelijkerwijs niet-kenbare technische beperkingen wordt na voorafgaande schriftelijke goedkeuring als aanvullende opdracht behandeld.
66	Nvl 1, antwoord 102; Kengetallen v2.0; Prijsinvulformulier B6	In antwoord 102 vermeldt opdrachtgever vier fysieke en 21 virtuele servers, terwijl de kengetallen en het prijsinvulformulier uitgaan van drie fysieke en 25 virtuele servers. Kan opdrachtgever bevestigen welke aantallen de actuele beheerbaseline vormen? Indien de aantallen uit antwoord 102 leidend zijn, verzoeken wij de kengetallen en het prijsinvulformulier hierop aan te passen.	Er zijn 3 fysieke servers en 25 virtuele servers waarvan er 21 aanstaan.
67	Nvl 1, antwoord 124, 198; Prijsinvulformulier C1-C3	Indien de in antwoord 124 genoemde Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit verplicht onderdeel van de basisdienstverlening zijn, welke Microsoft Teams Phone-licenties, eventuele belplannen en aanvullende voorzieningen moeten inschrijvers dan in hun aanbieding opnemen? Kan opdrachtgever bevestigen welke kosten onder C1, C2, C3 respectievelijk onderdeel E vallen, zodat alle inschrijvers dezelfde prijsgrondslag hanteren?	U kiest de noodzakelijke licenties en voorzieningen; een specifiek platform is niet voorgeschreven. C1: eenmalige implementatie, inrichting, migratie en portering. C2: telefoniehardware. C3: terugkerende dienstverlening, inclusief niet-Microsoftlicenties. Microsoft-licenties vallen onder E en worden één-op-één zonder marge doorbelast, conform Nvl 1, antwoord 237; neem deze niet dubbel op in C1-C3.

68	Nvl 1, antwoord 182; Prijsinvulformulier A3	In antwoord 182 bevestigt opdrachtgever dat de vermelding van bestandsmigratie in prijscomponent A3 vervalt. Kan opdrachtgever bevestigen dat A3 uitsluitend betrekking heeft op inventarisatie, technische beheerovername en noodzakelijke inrichting van de bestaande server-, storage- en netwerkomgeving, zonder dat datamigraties, servermigraties of infrastructuurtransformaties onderdeel uitmaken van deze vaste projectprijs? Verzocht wordt deze wijziging ook in het prijsinvulformulier te verwerken.	Lees A3 zonder de vermelding van bestandsmigratie, conform Nvl 1, antwoord 182. De uitgevraagde infrastructuurovername en noodzakelijke initiële inrichting blijven inbegrepen. Zie het vernieuwde prijsinvulformulier.
69	Kengetallen v2.0 - tabblad Kengetallen, cel C4 - Serverbaseline	Welke aantallen fysieke en virtuele servers vormen de over te nemen beheeromgeving voor B6, nu Nvl 1, antwoord 102 vier fysieke en 21 virtuele servers noemt en Kengetallen v2.0, cel C4 drie fysieke en 25 virtuele servers vermeldt?	Er zijn 3 fysieke servers en 25 virtuele servers waarvan er 21 aanstaan.
70	Overeenkomst - artikelen 1.5-1.8 en 7.6; VWO 6.1-6.2 en 10.4 - verwerking bevestigde wijzigingen	Wilt u vóór inschrijving een eenduidige contractset publiceren waarin de in antwoorden 202, 217 en 220 bevestigde toepassing van GIBIT 17 op VWO-aansprakelijkheid én vrijwaring en de in 206-211 bevestigde malus- en verrekeningsregeling uitdrukkelijk zijn verwerkt, met behoud van de genoemde uitzonderingen, zodat geen twijfel resteert over de aansluiting op rangorde en schriftelijke wijzigingsbepalingen?	Op 23 november 2026 publiceren wij met Nvl 2 de aangepaste dienstverleningsovereenkomst en verwerkersovereenkomst. Daarin verwerken wij de bevestigde aansprakelijkheidsbegrenzing en vrijwaring volgens GIBIT 17, inclusief de uitzonderingen van 17.5, en de malus- en verrekeningsregeling volgens GIBIT 10.11-10.13. De overeengekomen rangorde blijft gelden.
71	Dienstverleningsovereenkomst art. 1.6; aanbestedingsdocumenten; Nvl 1 antwoorden 168-171 en 203-204	Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij een tegenstrijdigheid tussen aanbestedingsdocumenten de in de dienstverleningsovereenkomst vastgelegde rangorde geldt en dat de vóór beheerovername op te stellen SLA, servicecatalogus en uitvoeringsafspraken niet kunnen leiden tot uitbreiding van de inschrijvingsverplichtingen zonder schriftelijke wijziging?	Ja. De rangorde uit artikel 1.5 geldt, met de aanvullingen uit artikel 1.6, waaronder voorrang van de verwerkersovereenkomst voor persoonsgegevens. Een SLA, servicecatalogus of uitvoeringsafspraak wijzigt de overeengekomen eisen uitsluitend na uitdrukkelijke schriftelijke overeenstemming binnen de aanbestedingsrechtelijke mogelijkheden.
72	Nvl 1, antwoord 203-204; Dienstverleningsovereenkomst art. 5	Opdrachtgever bevestigt dat geen opdrachtspecifiek normenprofiel met concrete versienummers beschikbaar is, terwijl de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen gedurende de contractperiode van toepassing blijven. Kan opdrachtgever bevestigen dat uitsluitend normen van toepassing zijn die aantoonbaar relevant zijn voor de overeengekomen ICT-prestatie en dat nieuwe verplichtingen die leiden tot substantiële, niet voorzienbare aanpassingen buiten de vaste scope via de wijzigingsprocedure worden beoordeeld?	Alle normen binnen de negen categorieën van artikel 5.1 van de dienstverleningsovereenkomst zijn van toepassing. Uitgangspunt zijn de bij het sluiten van de overeenkomst voorgeschreven versies. Tijdens onderhoud geldt artikel 5.2, inclusief opvolgende versies binnen de daar genoemde categorieën. De gevolgen van nieuwe versies worden beoordeeld volgens eis 5.14 en de toepasselijke GIBIT-bepalingen; aanvullende vergoeding ontstaat niet automatisch.
73	Dienstverleningsovereenkomst - artikelen 5.1 en 5.2 - Toepassingscriterium normen	Volgens welk toepassingscriterium bepaalt ITA welke gemeentelijke normen binnen de negen categorieën uit Nvl 1, antwoorden 203 en 204 op deze niet-gemeentelijke beheeropdracht van toepassing zijn, nu een opdrachtspecifiek normenprofiel ontbreekt?	Zie antwoord 72. ITA maakt binnen de genoemde categorieën geen aanvullende selectie. Iedere norm wordt toegepast volgens haar eigen functionele en organisatorische werkingsgebied en toepassingsvoorwaarden.
74	Dienstverleningsovereenkomst - artikel 6.1 - Integrale Acceptatie bij fasering	Welke onderdelen moeten na het schriftelijke akkoord op de beheerovername nog worden geaccepteerd voor integrale Acceptatie volgens Nvl 1, antwoord 205, bij de latere opleveringen die antwoorden 40, 93 en 133 toestaan?	Dit betreft de binnen de initiële opdracht overeengekomen latere opleveringen, zoals telefoniemigratie, nummerportering en technische vervolgoptimalisaties, voor zover gefaseerd gepland. De onderdelen en acceptatiemomenten worden in het goedgekeurde transitieplan vastgelegd. Na de laatste deellevering volgt integrale acceptatie, inclusief de samenhang tussen de onderdelen (GIBIT 9.12).
75	Overeenkomst - artikel 6.1; GIBIT 9.12-9.13 en 11.2 - integrale acceptatie bij gefaseerde oplevering	Welke concrete onderdelen moeten na het schriftelijke akkoord op de beheerovername nog zijn geaccepteerd voor integrale Acceptatie, gelet op antwoord 205 en de in 40, 93 en 133 toegestane latere telefonieoplevering en vervolgoptimalisaties?	Dit betreft de binnen de initiële opdracht overeengekomen latere opleveringen, zoals telefoniemigratie, nummerportering en technische vervolgoptimalisaties, voor zover gefaseerd gepland. De onderdelen en acceptatiemomenten worden in het goedgekeurde transitieplan vastgelegd. Na de laatste deellevering volgt integrale acceptatie, inclusief de samenhang tussen de onderdelen (GIBIT 9.12).
76	Dienstverleningsovereenkomst - artikel 7.6 - Publicatie aangekondigde eindtekst	Wanneer publiceert ITA de in Nvl 1, antwoorden 206-211 aangekondigde aangepaste tekst van artikel 7.6 van de dienstverleningsovereenkomst?	De aangepaste dienstverleningsovereenkomst, inclusief artikel 7.6, wordt op 23 november 2026 samen met Nvl 2 gepubliceerd. Gebruik deze versie voor de inschrijving.
77	Nvl 1 antwoorden 206-211; Dienstverleningsovereenkomst - art. 7.6	In Nvl 1 is aangekondigd dat een aangepaste dienstverleningsovereenkomst wordt gepubliceerd. Kan Opdrachtgever bevestigen wanneer deze aangepaste overeenkomst beschikbaar wordt gesteld en dat de daarin verwerkte wijzigingen leidend zijn voor de inschrijving?	De aangepaste dienstverleningsovereenkomst wordt op 23 november 2026 samen met Nvl 2 gepubliceerd. Gebruik deze versie voor de inschrijving; de daarin verwerkte wijzigingen gelden voor de inschrijving. De overeengekomen rangorde van documenten blijft van toepassing.
78	Dienstverleningsovereenkomst art. 7.6; GIBIT 2025 art. 10.11-10.13; Nvl 1 antwoorden 206-211	In Nvl 1 is bevestigd dat geen vooraf vastgestelde malusbedragen of percentages gelden en dat een tijdelijke, proportionele malus binnen een verbeterplan kan worden overeengekomen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat eerst een redelijke hersteltermijn wordt geboden en dat een malus alleen betrekking heeft op een aantoonbare, toerekenbare en na hersteltermijn voortgezette afwijking van de getroffen dienst?	Wij voegen geen algemene voorafgaande hersteltermijn of beperking tot uitsluitend de getroffen dienst toe. Partijen kunnen volgens GIBIT 10.11-10.13 binnen een verbeterplan een tijdelijke, proportionele malus bij toerekenbare niet-nakoming overeenkomen. De voorwaarden worden daarin vastgelegd; de overige rechten van ITA blijven behouden.
79	Dienstverleningsovereenkomst art. 7.6; GIBIT 2025 art. 10.13 en 17; Nvl 1 antwoorden 202, 209-211 en 217-220	Kan Opdrachtgever bevestigen dat betaalde servicecredits, boetes of malussen voor dezelfde gebeurtenis overeenkomstig GIBIT 10.13 volledig in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoeding en dat de aansprakelijkheidslimieten van GIBIT artikel 17 van toepassing blijven?	Ja. Betaalde sancties voor dezelfde gebeurtenis worden overeenkomstig GIBIT 10.13 in mindering gebracht op eventuele schadevergoeding. De aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 blijft van toepassing, inclusief de uitzonderingen van artikel 17.5 en de overige rechten van ITA.
80	GIBIT: Integrale acceptatie bij voortzetting bestaande dienstverlening	Referentie: Dienstverleningsovereenkomst artikelen 6.1 en 8; GIBIT 2025 artikelen 9.12, 9.13 en 11.2; Nota van Inlichtingen 1, antwoorden 205 en 214. In antwoord 214 bevestigt de aanbestedende dienst dat 30% van de periodieke vergoeding pas na integrale acceptatie opeisbaar wordt. In antwoord 205 wordt daarnaast verwezen naar de GIBIT-bepalingen over deelleveringen en feitelijk productief gebruik. De opdracht kan echter gedeeltelijk bestaan uit dienstverlening die bij aanvang van de nieuwe overeenkomst al operationeel is en ononderbroken wordt voortgezet, terwijl andere onderdelen nog moeten worden vernieuwd of geïmplementeerd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dienstverlening die bij aanvang van de nieuwe overeenkomst al operationeel is en aantoonbaar voldoet aan het nieuwe PvE, afzonderlijk kan worden gevalideerd en geaccepteerd, zodat de volledige bijbehorende periodieke vergoeding vanaf die acceptatie opeisbaar wordt, onafhankelijk van de implementatie en acceptatie van andere, nog te vernieuwen onderdelen? Kan de aanbestedende dienst hierbij verduidelijken hoe deze werkwijze zich verhoudt tot de integrale acceptatie uit artikel 11.2 en de bepalingen over deelleveringen en feitelijk productief gebruik uit artikelen 9.12 en 9.13 van GIBIT 2025?	Deelacceptatie is mogelijk, maar geeft niet automatisch recht op vrijval van de volledige bijbehorende vergoeding. GIBIT 9.12 verlangt na de laatste deellevering integrale acceptatie; artikel 11.2 koppelt daaraan de resterende 30%. Voor feitelijk productief gebruik blijft artikel 9.13, inclusief de daarin genoemde uitzondering, van toepassing.
81	Nvl 1, antwoord 202, 217 en 220; Verwerkersovereenkomst art. 6	Opdrachtgever bevestigt dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 17 GIBIT 2025 ook gelden voor aansprakelijkheid en vrijwaring uit de verwerkersovereenkomst. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze verduidelijking expliciet wordt verwerkt in de definitieve verwerkersovereenkomst, zodat hierover geen interpretatieverschil kan ontstaan tussen de contractdocumenten?	Ja. De aangepaste verwerkersovereenkomst wordt op 23 november 2026 met Nvl 2 gepubliceerd. Artikelen 6.1 en 6.2 sluiten expliciet aan op de aansprakelijkheidslimieten van GIBIT 17 voor aansprakelijkheid en vrijwaring, met behoud van de uitzonderingen van 17.5.
82	Nvl 1, antwoord 206-211; Dienstverleningsovereenkomst art. 7.6	Opdrachtgever heeft bevestigd dat artikel 7.6 wordt aangepast overeenkomstig GIBIT 10.11-10.13. Kan opdrachtgever de aangepaste dienstverleningsovereenkomst vóór de sluitingsdatum publiceren en bevestigen dat een eventuele malusregeling uitsluitend na onderlinge overeenstemming in een verbeterplan tot stand komt en niet eenzijdig tijdens de uitvoering kan worden opgelegd?	Ja. De aangepaste dienstverleningsovereenkomst wordt op 23 november 2026 met Nvl 2 gepubliceerd. Een tijdelijke, proportionele malusregeling wordt overeenkomstig GIBIT 10.12 tussen partijen binnen een verbeterplan overeengekomen en niet eenzijdig opgelegd. De overige rechten van ITA blijven behouden.
83	Nvl 1, antwoord 223; Verwerkersovereenkomst art. 9.2	In antwoord 223 bevestigt opdrachtgever dat de open verwijzing naar het artikel over wanprestatie in de verwerkersovereenkomst niet nader is ingevuld. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze verwijzing in de definitieve overeenkomst wordt vervangen door een correcte verwijzing naar artikel 27.9 en 27.10 van de GIBIT 2025, zoals van toepassing verklaard via artikel 11.5 van de dienstverleningsovereenkomst?	Ja. In artikel 9.2 van de verwerkersovereenkomst vervangen wij de open verwijzing door GIBIT 27.9 en 27.10, zoals van toepassing verklaard via artikel 11.5 van de dienstverleningsovereenkomst. De aangepaste verwerkersovereenkomst wordt op 23 november 2026 met Nvl 2 gepubliceerd.

84	Verwerkersovereenkomst - artikelen 6.1, 6.2 en 10.4 - Verwerking bevestigde begrenzing	Wilt u een aangepaste verwerkersovereenkomst publiceren waarin de in NvI 1, antwoorden 202, 217 en 220 bevestigde toepassing van GIBIT artikel 17 op aansprakelijkheid en vrijwaring uit artikelen 6.1 en 6.2 is verwerkt, met behoud van de genoemde uitzonderingen?	Ja. Op 23 november 2026 publiceren wij met NvI 2 de aangepaste verwerkersovereenkomst. Daarin gelden de aansprakelijkheidslimieten van GIBIT 17 expliciet voor aansprakelijkheid en vrijwaring uit artikelen 6.1 en 6.2, met behoud van de uitzonderingen van 17.5.
85	Reikwijdte bestaande telefonieconfiguratie en migratie	Referentie: PvE eisen 4.1, 4.3 en 4.15; Nota van Inlichtingen 1, antwoorden 118, 119 en 124. In antwoord 118 geeft de aanbestedende dienst aan dat de huidige Avaya-omgeving 238 interne extensieconfiguraties en zes huntgroepen bevat. Daarbij wordt aangegeven dat dit geen telling betreft van de publieke, te porteren telefoonnummers. In antwoord 124 bevestigt de aanbestedende dienst voor de nieuwe telefonieoplossing 30 DECT-handsets, 5 receptietoestellen, 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor circa 40 overige werkplekken. Het verschil tussen de huidige configuraties en de toekomstige aantallen roept vragen op over de omvang van de migratie en de benodigde licenties. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de in antwoord 124 genoemde aantallen leidend zijn voor de prijsstelling en dat de 238 bestaande extensieconfiguraties niet één-op-één hoeven te worden overgenomen? Kan de aanbestedende dienst ook bevestigen dat uitsluitend de voor de nieuwe telefonieoplossing benodigde nummers, routeringen en functionaliteiten hoeven te worden gemigreerd, met behoud van de in het PvE voorgeschreven functionaliteit?	De aanbestedende dienst bevestigt dit.
86	Antwoord 179 en 13 Nota van Inlichtingen 1 - Tijdstip overleggen ISO 9001	In antwoord 179 geeft de Aanbestedende dienst aan dat het ISO 9001-bewijs (of gelijkwaardig) reeds bij inschrijving moet worden ingediend. Dit staat echter op gespannen voet met de Offerteaanvraag (§3.4.2, §4.2.5 en §4.3), waarin expliciet is vastgelegd dat dit bewijsstuk pas na het voornemen tot gunning ter verificatie wordt opgevraagd. Tevens noemt de Aanbestedende dienst in antwoord 13 de limitatieve lijst van bij inschrijving in te dienen stukken, waarin het ISO 9001-certificaat evenmin is opgenomen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijvers in lijn met §4.2.5, §4.3, antwoord 13 en de systematiek van het UEA bij inschrijving kunnen volstaan met de verklaring in Deel IV van het UEA, en dat het feitelijke certificaat (of de gelijkwaardige beschrijving) pas door de voorlopige winnaar na het voornemen tot gunning hoeft te worden overgelegd?	Nee. ISO 9001-bewijs wordt bij inschrijving ingediend; afwijkende indieningsmomenten in de offerteaanvraag vervallen hiervoor. Het overzicht is: **BIJ INSCHRIJVING** • UEA; bij een combinatie voor iedere combinant. • G2.1 Dienstbeschrijving en G2.2 Transitie. • Prijsinvulformulier met ondertekend handtekeningenblad. • Referentieformulier(en): één referentie per kerncompetentie; één referentie mag meerdere kerncompetenties aantonen. • Verklaring Russische betrokkenheid. • KvK-uittreksel: bij inschrijving maximaal zes maanden oud. • ISO 9001-certificaat of beschrijving van een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem; bij een combinatie voor iedere combinant. • Aanbiedingsbrief bij combinatie/beroep op derden; per derde op wiens draagkracht/bekwaamheid een beroep wordt gedaan een eigen UEA en bewijs van beschikbare middelen; volmacht indien de tekenbevoegdheid niet uit het handelsregister blijkt. Bestandsvormen en rechtsgeldige ondertekening volgen §3.4.2. Overige publicatiebijlagen hoeven bij inschrijving niet te worden teruggestuurd.
			NA GUNNINGSVOORNEMEN: BINNEN VIJF WERKDAGEN De voorlopige winnaar en nummer twee verstrekken waar van toepassing: • GVA en fiscale verklaring: bij inschrijving maximaal twee jaar respectievelijk zes maanden oud. • Verzekeringsbewijs of toepasselijke bereidheidsverklaring; financieel bewijs volgens §4.2.2. • Bij beroep op financiële draagkracht van de moedermaatschappij of een geconsolideerde jaarrekening: ondertekende concernverklaring/garantstelling, organogram en zo nodig toelichting op de organisatiestructuur. Dit geldt waar van toepassing ook voor combinanten en betrokken derden. Het ingediende KvK-uittreksel wordt bij de verificatie betrokken. Gevraagde aanvullingen: binnen twee werkdagen. **BIJ AANVANG DIENSTVERLENING EN VERNIEUWING** ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig bewijs volgens eis 7.6; bij certificering ook de Verklaring van Toepasselijkheid.
87	Back-up van Servers / Storage. Vervolg op antwoorden 102, 149-152 en 229	Omdat de bestaande back-up tooling moet worden overgenomen, wilt u voor B8 uit het prijsinvulformulier een uniforme rekenbasis geven voor de te beschermen workloads, het factureerbare opslagvolume en de retentie? Hoe worden afwijkingen bij overname financieel behandeld?	U kunt voor deze uitvraag rekening houden met 25 TB en met een totale retentie van 6 jaar. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze cijfers. De feitelijke gebruikte capaciteit, te beschermen workloads, retentie-instellingen en eventuele overlap worden tijdens de transitie geïnventariseerd en vastgelegd.
88	Gelijkwaardigheid Teams-telefonie	Referentie: PvE eisen 4.4 en 4.30; Nota van Inlichtingen 1, antwoorden 124-126 en 198. De aanbestedende dienst schrijft in de eerste Nota van Inlichtingen 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor ongeveer 40 overige werkplekken voor. Kan de aanbestedende diens bevestigen dat aan deze verplichting ook kan worden voldaan met een extern telefonieplatform dat geïntegreerd is met Microsoft Teams, waarbij medewerkers vanuit Teams met hun zakelijke telefoonnummer kunnen bellen en gebeld worden, zonder dat Microsoft Teams Phone als onderliggend telefonieplatform wordt ingezet? Kan de aanbestedende dienst ook bevestigen dat de vaste toestellen niet specifiek Microsoft Teams Phone-gecertificeerd hoeven te zijn, mits alle voorgeschreven functionaliteiten volledig worden ondersteund?	Een specifiek onderliggend Teams Phone-platform of certificeringslabel voor toestellen is niet voorgeschreven. De aangeboden oplossing moet aantoonbaar alle gevraagde Teams-belfuncties, toestelbediening en overige telefonie-eisen ondersteunen. Beschrijf de techniek, afhankelijkheden en eventuele beperkingen in uw aanbieding.
89	Teams-functionaliteit in de basisdienstverlening of als optie	Referentie: PvE eis 4.30; Nota van Inlichtingen 1, antwoord 124; prijsinvulformulier C1-C3. In antwoord 124 bevestigt de aanbestedende dienst dat 15 vaste Teams-toestellen en Teams-belfunctionaliteit voor ongeveer 40 overige werkplekken onderdeel zijn van de prijsstelling. Tegelijkertijd beschrijft eis 4.30 Teams-integratie als een afzonderlijk te prijzen optie buiten de prijsbeoordeling van G1. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke Teams-functionaliteiten verplicht onderdeel uitmaken van de basisinschrijving en welke uitsluitend onder de optie van eis 4.30 vallen? Kan de aanbestedende dienst daarbij bevestigen welke eenmalige en terugkerende kosten in respectievelijk C1, C2 en C3 moeten worden opgenomen, zodat alle inschrijvers op basis van dezelfde uitgangspunten calculeren?	Eis 4.30 en de afzonderlijke Teams-optieprijs in G2.1 vervallen. De verplichte Teams-functionaliteit staat in antwoord 45; de verdeling van eenmalige en terugkerende kosten over C1, C2, C3 en E staat in antwoord 67.

90	DECT-basisstations en aanvullende hardware na locatieonderzoek	Referentie: PvE onderdeel 4; Nota van Inlichtingen 1, antwoorden 113, 114 en 127; prijsregel C2. In antwoord 114 bevestigt de aanbestedende dienst dat de bestaande DECT-dekking voldoende is en slechts optimalisatie behoeft. Tegelijkertijd worden geen plattegronden of aanvullende dekkingsgegevens verstrekt, waardoor het voor inschrijvers niet mogelijk is het exacte aantal benodigde basisstations vooraf vast te stellen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijvers voor de prijsstelling onder C2 mogen uitgaan van een op de beschikbare informatie gebaseerd en onderbouwd aantal DECT-basisstations? Kan de aanbestedende dienst ook bevestigen dat, wanneer na het locatieonderzoek blijkt dat aanvullende basisstations noodzakelijk zijn als gevolg van omstandigheden die redelijkerwijs niet uit de aanbestedingsdocumenten konden worden afgeleid, deze aanvullende hardware en de bijbehorende installatiewerkzaamheden afzonderlijk worden opgedragen en vergoed?	De aanbestedende dienst bevestigt dit.
91	Digitale handtekening	De inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend worden. Ondertekening is mogelijk met een rechtsgeldige digitale handtekening of door het document te ondertekenen en in te scannen. Kan de aanbestedende dienst expliciet bevestigen dat ondertekening middels een geavanceerde elektronische handtekening (AES) conform de eIDAS-verordening wordt toegestaan? Een AES zoals Docusign, SignRequest, Adobe Acrobat Sign of de nieuwe ondertekenfunctionaliteit voor UEA in TenderNed: - is uniek gekoppeld aan de ondertekenaar en maakt diens identiteit aantoonbaar vaststelbaar; - vereist dat de ondertekenaar zelf controle heeft over het ondertekenmiddel, wat misbruik door derden bemoeilijkt; - borgt de integriteit van het document, waarbij elke wijziging na ondertekening technisch detecteerbaar is; - laat een controleerbaar audit-trail achter (tijdstip, IP, verificatiestappen). En is in dit opzicht minimaal vergelijkbaar, en zelfs minder fraudegevoelig, dan een ingescande natte handtekening. Indien dit niet wordt toegestaan, kan de aanbestedende dienst gemotiveerd aangeven op welke juridische of inhoudelijke gronden het gebruik van AES in deze aanbesteding wordt uitgesloten?	Ja. Een geavanceerde elektronische handtekening die daadwerkelijk voldoet aan artikel 26 eIDAS is toegestaan. De bevoegde vertegenwoordiger moet ondertekenen en de ondertekening moet controleerbaar zijn.