Tweede nota van inlichtingen

Betreft	Tweede nota van Inlichtingen	**Datum**	13-11-2026
Van	SALTO	**Ref.**	KQPN/2026/70
Project	Europese aanbesteding ICT-dienstverlening		

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van het aanbestedingsdocument. In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota van inlichtingen en het aanbestedingsdocument prevaleert het bepaalde in de nota van inlichtingen. Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen, dus die met het hoogste nummer.

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
1.	NvI 1, 3	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 3 is de scope van wifi nog niet duidelijk. In paragraaf 4.2 van de Leidraad schrijft u dat het configureren en beheren van de bedrade en draadloze netwerkinfrastructuur binnen de scope valt, terwijl in Bijlage 7 staat dat wifi buiten de scope van de aanbesteding valt. Kunt u ondubbelzinnig aangeven of het beheer van wifi wel of niet binnen de scope valt en Bijlage 7 hierop aanpassen?
Antwoord	Het beheer van de wifi-infrastructuur valt binnen de scope van de aanbesteding.	

Nr.	betreft	Vraag
2.	NvI 1, 4	U geeft aan dat Opdrachtnemer als SPoC optreedt bij storingen aan wifi en netwerk. Dit suggereert dat het beheer van het netwerk (deels) bij een andere partij ligt. Kunt u verduidelijken welke beheerwerkzaamheden ten aanzien van het netwerk Opdrachtnemer zelf uitvoert en voor welke onderdelen uitsluitend een SPoC-/regierol geldt?
Antwoord	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de bedrade en draadloze netwerkinfrastructuur, waaronder configuratie, monitoring, beveiliging, updates en incidentafhandeling. De SPoC-/regierol is van toepassing wanneer een storing of oorzaak buiten de door Opdrachtnemer beheerde infrastructuur ligt en een derde partij betrokken moet worden, bijvoorbeeld de internetprovider. Opdrachtnemer analyseert de storing, zet deze waar nodig door naar de betreffende partij en bewaakt de voortgang en afhandeling richting Opdrachtgever.	

Nr.	betreft	Vraag

3.	NvI 1, 5	U geeft aan dat het meewerken ten behoeve van koppelingen betrekking heeft op “alle mogelijke koppelingen”. Deze verplichting is te breed om vooraf verantwoord te kunnen calculeren, mede gelet op de mogelijke verlenging van de overeenkomst voor onbepaalde tijd. Kunt u daarom aangeven welke koppelingen bij aanvang binnen de scope vallen en welke werkzaamheden hiervoor van Opdrachtnemer worden verwacht? Kunt u tevens bevestigen dat nieuwe koppelingen die aanvullende werkzaamheden vereisen niet zonder meer binnen de vaste dienstverlening vallen, maar vooraf afzonderlijk worden afgestemd?
Antwoord	Bij aanvang vallen de bestaande en in de aanbestedingsstukken genoemde koppelingen binnen de scope. Dit betreft in ieder geval de benodigde koppelingen vanuit AFAS en ParnasSys en koppelingen met Microsoft 365, ParnasSys, Basispoort en de digitale leer- en werkomgeving. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze koppelingen technisch worden beheerd en dat Opdrachtnemer meewerkt aan de inrichting, werking, monitoring en het oplossen van storingen voor zover dit binnen zijn beheeromgeving en dienstverlening valt. Nieuwe koppelingen die gedurende de looptijd worden gewenst, vallen niet zonder meer als aanvullende realisatiewerkzaamheden binnen de vaste dienstverlening. Indien hiervoor niet-standaard of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn, worden vooraf de impact, benodigde werkzaamheden, verantwoordelijkheden, planning en eventuele kosten met Opdrachtgever afgestemd. Uitvoering vindt vervolgens plaats na akkoord van Opdrachtgever. Reguliere beheerwerkzaamheden die voortvloeien uit de overeengekomen dienstverlening blijven onderdeel van de vaste dienstverlening.	

Nr.	betreft	Vraag
4.	NvI 1, 11	Uw antwoord op vraag 11 verduidelijkt de meetperiode, maar neemt ons oorspronkelijke bezwaar niet weg. Opdrachtnemer dient een beschikbaarheid van 98% te garanderen voor bestaande netwerkapparatuur die niet door haar is geleverd. Inschrijver kan de beschikbaarheid van dergelijke apparatuur niet garanderen. Wij verzoeken u daarom nogmaals de beschikbaarheidseis van 98% te laten vervallen voor bestaande apparatuur die niet door Opdrachtnemer is geleverd. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Nee. Opdrachtgever handhaaft de beschikbaarheidseis van minimaal 98% per kalendermaand, gemeten over de overeengekomen werkuren, zoals toegelicht in de Eerste Nota van Inlichtingen. Deze eis geldt ook voor de bestaande netwerkapparatuur die Opdrachtnemer in beheer neemt. Indien de beschikbaarheid aantoonbaar wordt beïnvloed door een technisch gebrek of beperking van bestaande apparatuur die niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend en die redelijkerwijs niet door beheermaatregelen kan worden voorkomen of hersteld, wordt deze omstandigheid niet aan Opdrachtnemer toegerekend bij de beoordeling van de nakoming van de beschikbaarheidseis. Opdrachtnemer dient dergelijke beperkingen tijdig te signaleren en hierover Opdrachtgever te adviseren.	

Nr.	betreft	Vraag
5.	NVI 1, 79	Nu de WiFi toch beheert moet worden merken wij op dat er locaties zijn waar het merk wifi niet is ingevuld. 1. Hobbitstee 2. Hanevoet 3. Reigerlaan Wil AD het merk en aantal aanvullen. Ook voor de Hobbitstee.
Antwoord	• **Hobbitstee:** 2 Ubiquiti UniFi Switch 48 Ports PoE en 8 UniFi accesspoints • **Hanevoet:** 3 Cisco-switches aanwezig. De 8 accesspoints zijn al vervangen door UniFi. • **Reigerlaan:** 7 Cisco-switches aanwezig. De 23 accesspoints zijn al vervangen door UniFi.	

Nr.	betreft	Vraag
6.	NVI 1, 79	Nu blijkt dat de WiFi ook beheert moet worden is duidelijk dat het prijsblad de beheercomponent voor de WiFi mist. Het centraal beheren van Unifi omgevingen (en deze koppelen aan een SOC) kost een licentiecomponent per apparaat. Inschrijver vraagt AD om in Bijlage 9 een prijscomponent voor WiFi op te nemen.
Antwoord	Zie Bijlage 9 prijzenblad aangepast 2e NVI	

Nr.	betreft	Vraag
7.	NvI 1, 59	Bij kwaliteitsvraag 1 verlangt u een volledig migratieplan waarin ten minste acht afzonderlijke onderwerpen concreet moeten worden uitgewerkt, waaronder activiteiten, toetsing, planning, risico's, mitigerende maatregelen, inzet van derden en kosten. In de Nota van Inlichtingen bevestigt u dat hiervoor maximaal twee A4 beschikbaar zijn. Wij achten twee A4 onvoldoende om deze vraag volledig, concreet en op het door u verlangde detailniveau te beantwoorden. Wij verzoeken u daarom het maximum voor kwaliteitsvraag 1 te verruimen naar zes A4 en in ieder geval niet minder dan vier A4 beschikbaar te stellen. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Het maximum voor kwaliteitsvraag 1 wordt verruimd naar zes A4	

Nr.	betreft	Vraag
8.	Leidraad §4.2 / §6.1.7; Bijlage 7 (NVI 2, 61)	Bijlage 7 telt 862 Windows-apparaten, 362 digiborden (Windows OPS-modules) en 1.090 iPads. Staan al deze apparaten in Intune (Autopilot, respectievelijk Apple Business Manager met automatische inschrijving)? Graag per apparaattype beantwoorden met ja of nee. Zo nee: hoeveel apparaten zijn per type niet ingeschreven of onbeheerd, en op welke locaties? Wie is beheerder van de ABM-, Autopilot- en Google-tenants en wie beschikt over de beheerrechten?
Antwoord	De Windows-apparaten, waaronder de Windows OPS-modules, worden centraal beheerd via Microsoft Intune. Ook de iPads worden centraal beheerd via Microsoft Intune. De in Bijlage 7 opgenomen aantallen betreffen de actuele beheerinventarisatie. Een volledige één-op-één-validatie waarmee voor ieder individueel Windows-apparaat en iedere OPS-module kan worden bevestigd dat deze tevens in Windows Autopilot is geregistreerd en voor iedere iPad dat deze via Apple Business Manager voor automatische inschrijving is geregistreerd, is op dit moment niet als afzonderlijke inventarisatie beschikbaar. Opdrachtgever kan daarom geen betrouwbaar aantal of locatieoverzicht verstrekken van eventuele apparaten die niet via deze voorzieningen zijn ingeschreven. De betreffende platformomgevingen zijn eigendom van Opdrachtgever. Het technisch beheer wordt momenteel uitgevoerd met ondersteuning van de huidige ICT-dienstverlener. Opdrachtgever beschikt over hoofdbeheerrechten. Bij de transitie worden de voor de uitvoering benodigde beheerrechten overgedragen respectievelijk beschikbaar gesteld aan de nieuwe Opdrachtnemer. Voor Google Workspace for Education geldt dezelfde beheerstructuur.	

Nr.	betreft	Vraag
9.	Leidraad §4.2 /§6.1.5 (NVI 5,98)	In NVI 5 wordt gesproken van “alle mogelijke koppelingen, maar in ieder geval AFAS”. Op die basis kan geen inspanning worden geraamd of een plan worden gemaakt. Kan Opdrachtgever een overzicht geven van alle bestaande koppelingen, met per koppeling: bron en doel, richting, leverancier en beheerder, gebruikte technologie en of licenties of modules aanwezig zijn? Voorbeelden uit de stukken zijn AFAS, ParnasSys, Basispoort, LAS, Edufort, Uniflow en Profit communication center. Wij verzoeken om dit overzicht uiterlijk bij de definitieve nota van inlichtingen beschikbaar te stellen. Indien dit overzicht niet beschikbaar is: welke koppelingen vallen binnen de vaste prijs en welke vallen onder “meewerken” op uurbasis?
Antwoord	Opdrachtgever beschikt niet over een volledig en actueel technisch overzicht van alle bestaande koppelingen op het detailniveau zoals gevraagd, waaronder per koppeling de gebruikte technologie, leverancier, beheerder en afzonderlijke licentie- of modulecomponenten. Een dergelijk overzicht wordt daarom niet aanvullend als onderdeel van de aanbestedingsstukken verstrekt.	

	Voor de uitvoering van de Opdracht dient Inschrijver uit te gaan van de in de aanbestedingsstukken beschreven koppelingen en provisioning. Dit betreft in ieder geval AFAS en ParnasSys als bronsystemen en de noodzakelijke koppelingen/provisioning naar Microsoft 365, ParnasSys, Basispoort en de digitale leer- en werkomgeving. Het reguliere technische beheer en de instandhouding van deze koppelingen gedurende de looptijd maken onderdeel uit van de vaste dienstverlening. Voor overige bestaande applicaties geldt dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, voor zover noodzakelijk voor de overeengekomen dienstverlening, meewerkt aan de technische werking en continuïteit van bestaande koppelingen. Indien hiervoor aantoonbaar aanvullende, niet-reguliere werkzaamheden noodzakelijk zijn die niet onder de overeengekomen dienstverlening vallen, worden deze vooraf met Opdrachtgever afgestemd. Nieuwe koppelingen of wezenlijke wijzigingen aan bestaande koppelingen die aanvullende of niet-standaard werkzaamheden vereisen, vallen niet zonder meer binnen de vaste dienstverlening. Hiervoor wordt vooraf een impactanalyse uitgevoerd en vindt afstemming plaats over werkzaamheden, verantwoordelijkheden, planning en eventuele kosten. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na akkoord van Opdrachtgever.

Nr.	betreft	Vraag
10.	Bijlage 10 vraag 1 (NVI 36, 39, 42, 76)	Opdrachtnemer definieert zelf wat een “gegarandeerde rimpelloze migratie” is en wordt daaraan gehouden (NVI 36). Wat zijn de gevolgen indien zich ondanks de beschreven en passende beheersmaatregelen een verstoring voordoet? a. Is dit een inspanningsverplichting op basis van het migratieplan, of een resultaatsverplichting? b. Bevestigt Opdrachtgever dat een verstoring die zich voordoet ondanks aantoonbaar uitgevoerde maatregelen, of die het gevolg is van een afhankelijkheid van Opdrachtgever of derden, niet wordt aangemerkt als toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer? c. Bevestigt Opdrachtgever dat de uitgangspunten uit NVI 39 (boete alleen bij toerekenbare tekortkoming, hersteltermijn, maximum) en NVI 42 en 76 (vertraging door Opdrachtgever of derden) ook gelden voor verstoringen tijdens de migratie?
Antwoord	a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en beheerste uitvoering van de migratie conform het door hem ingediende migratieplan en de daarin opgenomen risico-, toetsings- en mitigerende maatregelen. De term “gegarandeerde rimpelloze migratie” betekent niet dat iedere verstoring ongeacht oorzaak automatisch een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer oplevert. b. Indien een verstoring aantoonbaar het gevolg is van omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, waaronder het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke informatie, toegang of medewerking van Opdrachtgever of derden, wordt deze niet zonder meer als een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer aangemerkt. Opdrachtnemer dient dergelijke afhankelijkheden en risico’s tijdig te signaleren en passende beheersmaatregelen te treffen en te documenteren.	

	c. Ja. De in de eerdere Nota van Inlichtingen gegeven uitgangspunten ten aanzien van toerekenbaarheid, hersteltermijnen en omstandigheden die aantoonbaar worden veroorzaakt door Opdrachtgever of derden zijn eveneens van toepassing tijdens de migratie. Of sprake is van een toerekenbare tekortkoming wordt beoordeeld aan de hand van de concrete omstandigheden en de contractuele afspraken.

Nr.	betreft	Vraag
11.	Leidraad §6.1.6 eis 17; §6.1.8 eis 25 (NVI 54, 107)	Wat valt onder “alle netwerkcomponenten”? Alleen firewalls, routers, switches en access points, of ook randapparatuur zoals multifunctionals en printers (eis 17), telefonie, digiborden, klimaatbeheer en domotica (eis 11)? Graag per categorie aangeven (ja of nee) of de 24x7-monitoring (eis 25) daarop van toepassing is.
Antwoord	Onder “netwerkcomponenten” in eis 25 worden de door Opdrachtnemer technisch beheerde componenten van de actieve netwerkinfrastructuur verstaan. Onderstaande antwoorden betreffen de 24x7-monitoring van beveiligingsgebeurtenissen, naast de monitoring van werking en beschikbaarheid. Voor bestaande apparatuur gelden de technische voorbehouden en de verplichting tot noodzakelijke inrichting zoals verduidelijkt bij antwoord 14a. Voor de genoemde categorieën geldt: Firewalls: ja Routers: ja Switches: ja Access points/wifi-infrastructuur: ja Multifunctionals en printers: nee Telefonie: nee Digiborden/touchscreens: nee Klimaatbeheersystemen: nee Domotica: nee Voor de categorieën waarop “nee” van toepassing is, geldt derhalve niet de verplichting uit eis 25 om deze apparatuur zelf 24x7 op beveiligingsgebeurtenissen te monitoren. Dit laat onverlet dat deze apparatuur veilig in het netwerk moet worden opgenomen en waar nodig door middel van netwerksegmentatie/VLAN's moet worden afgeschermd. Voor apparatuur of diensten van derden blijft daarnaast de in de aanbestedingsstukken beschreven SPoC-/regierol van toepassing bij incidenten en storingen.	

Nr.	betreft	Vraag
12.	Bijlage 7, tabblad Infrastructuur (NVI 116)	Het tabblad bevat 12 Cisco-switches (Groene Vinder, Driestam, Tempel, Hasselbraam, Jan Nieuwenhuizen) zonder model, firmware of beheerwijze. NVI 116 noemt de apparatuur “grotendeels UniFi”. Kan Opdrachtgever per Cisco-switch model,

		firmwareversie, supportstatus en huidige beheerwijze (UniFi-controller of eigen beheer) aanleveren? Voor Hobbitstee (verhuisd, niet actief), Hanevoet en Reigerlaan staan geen netwerkcomponenten vermeld. Heeft Opdrachtgever op deze locaties geen netwerkapparatuur, of is deze niet geïnventariseerd?
Antwoord	De in Bijlage 7 vermelde Cisco-switches zijn volgens opgave van de huidige netwerkbeheerpartij niet centraal gemanaged. Model-, firmware- en supportgegevens zijn daarom niet centraal beschikbaar en kunnen niet betrouwbaar per switch worden verstrekt. De switches worden niet beheerd via een UniFi-controller. Van de nieuwe Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de aanwezige netwerkapparatuur tijdens de transitie nader inventariseert en, waar technisch mogelijk en passend binnen de overeengekomen dienstverlening, in beheer neemt. Zie ook het antwoord op vraag 5	

Nr.	betreft	Vraag
13.	Leidraad §6.1.6 eis 4 (NVI 106)	Op welke locaties zijn meerdere WAN-verbindingen beschikbaar? Bijlage 7 toont per locatie één verbinding. Is er ergens een secundaire verbinding (bijvoorbeeld 4G of 5G)? Welke firewall (merk en model) staat per locatie? In de CMDB zien wij 20 UDM Pro. Bevestigt Opdrachtgever dat automatische failover alleen geldt voor locaties met een tweede WAN-verbinding, en dat het aanbrengen van een tweede verbinding buiten de scope van Opdrachtnemer valt (glasvezel is volgens Bijlage 7 buiten scope)?
Antwoord	Opdrachtgever beschikt op basis van de huidige inventarisatie niet over locaties waarvoor structureel een tweede WAN-verbinding is opgenomen. Inschrijver dient daarom uit te gaan van één WAN-verbinding per locatie zoals opgenomen in Bijlage 7. Er zijn geen afzonderlijke 4G- of 5G-back-upverbindingen opgenomen waarop Inschrijver zijn aanbieding moet baseren. De huidige netwerkinventarisatie bevat 20 UDM Pro-apparaten. Voor zover aanvullende merk- en modelinformatie per locatie niet in Bijlage 7 is opgenomen, is deze niet nader geïnventariseerd en wordt deze tijdens de transitie vastgesteld. Opdrachtgever bevestigt dat automatische WAN-failover uitsluitend van toepassing kan zijn op locaties waar daadwerkelijk een tweede WAN-verbinding beschikbaar is. Opdrachtnemer is niet gehouden binnen de vaste dienstverlening een aanvullende internet- of 4G/5G-verbinding te leveren of aan te brengen. De levering van de internetverbinding valt buiten de scope. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het technisch beheer van de netwerk- en firewallinfrastructuur en, indien een tweede WAN-verbinding aanwezig is of gedurende de looptijd door Opdrachtgever wordt gerealiseerd, voor de daarvoor benodigde configuratie van de beheerde netwerkinfrastructuur.	

Nr.	betreft	Vraag

14.	Leidraad §6.1.3.2 en §6.1.8 eis 25 (NVI 8, 9, 54, 104, 107, 114, 116, 118)	NVI 114 beperkt eis 22 tot beschikbaarheidsmonitoring. NVI 116 meldt dat niet alle componenten zonder aanvullende inrichting geschikt zijn voor 24x7-monitoring. a. Bevestigt Opdrachtgever dat eis 25 (24x7-monitoring) niet geldt voor bestaande netwerkcomponenten die dit technisch niet ondersteunen (NVI 107, 114 en 116), en dat vervanging van deze componenten buiten de scope valt (NVI 104)? b. Bevestigt Opdrachtgever dat incidenten buiten kantooruren die geen kritiek beveiligingsincident zijn, pas binnen de reguliere werkuren worden opgepakt? c. In het antwoord op NVI 8 staat dat “van Opdrachtgever” niet wordt verwacht dat structureel 24/7 een medewerker in piket beschikbaar is. Bedoelt Opdrachtgever hiermee Opdrachtnemer? Bevestigt Opdrachtgever dat een oproepbare bereikbaarheids- en escalatievoorziening in combinatie met geautomatiseerde detectie voldoet, en dat menselijke opvolging buiten kantoortijden (“zo nodig”, NVI 8 en 9) alleen wordt georganiseerd bij een kritiek beveiligingsincident (P1)?
Antwoord	a. Akkoord. b. Ja. Voor reguliere incidenten gelden de overeengekomen werkdagen, werkuren en servicelevels. De 24x7-bereikbaarheid en opvolging buiten reguliere werkuren geldt specifiek voor kritieke beveiligingsincidenten. Dit sluit aan bij het antwoord in de eerste NvI dat de reguliere servicedesk niet 24x7 bemenst hoeft te zijn. c. Ja, met “Opdrachtgever” in het antwoord op vraag 8 van de Eerste Nota van Inlichtingen wordt Opdrachtnemer bedoeld.	

Nr.	betreft	Vraag
15.	Bijlage 7, tabblad Wifi; Leidraad §4.2 (NVI 3, 79)	Wifi wordt volgens Bijlage 7 geleverd als “Wifi as a Service (hardware, licenties en beheer)” door Hallo groep, van 1-4-2025 tot 1-4-2028. De dienstverlening start op 1-7-2027. a. Wie voert het wifibeheer uit tussen 1-7-2027 en 1-4-2028? Krijgt Opdrachtnemer beheerrechten op de controller, of treedt Opdrachtnemer alleen op als SPoC? b. Voor Hanevoet en Reigerlaan ontbreken wifigegevens en Vijfkamp heeft Aruba in plaats van UniFi. Kan Opdrachtgever deze gegevens aanvullen? c. Het prijzenblad kent geen regel voor wifi. In welke prijscomponent moet wifibeheer worden opgenomen?
Antwoord	a. Vanaf 1 juli 2027 wordt het technisch beheer van de wifi overgedragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt hiervoor de benodigde beheerrechten op de controller. De bestaande Wifi-as-a-Service-overeenkomst loopt tot 1 april 2028 door voor de daarin opgenomen hardware en licenties. Opdrachtnemer is vanaf de start van de dienstverlening verantwoordelijk voor het beheer en treedt tevens op als SPoC. b. Zie het antwoord op vraag 5	

	c. Zie het antwoord op vraag 6

Nr.	betreft	Vraag
16.	Bijlage 9 Prijzenblad; Bijlage 7 (NVI 48, 68, 71)	Het prijzenblad (oorspronkelijke versie) wijkt af van de CMDB: switches 52 (CMDB: 63, waarvan 51 UniFi en 12 Cisco), routers 23 (CMDB: 20 UDM Pro), Windows-werkplekken 863 (CMDB: 862). Voor digiborden (CMDB: 362) en access points bevat het prijzenblad geen regel. Volgens NVI 71 zijn de aantallen in het prijzenblad bepalend voor het jaarbedrag tot 1-10-2028, terwijl de voetnoot ze “indicatief” noemt. a. Welke aantallen zijn leidend? b. In welke prijscomponent vallen de digiborden en de access points? c. Zijn deze punten al verwerkt in “Bijlage 9 Prijzenblad aangepast 1e NVI”?
Antwoord	a. Voor de inschrijving en de berekening van het jaarbedrag zijn de aantallen in het prijzenblad leidend. De vermelding “indicatief” ziet op mogelijke wijzigingen in de aantallen gedurende de looptijd en doet niet af aan het uitgangspunt uit NVI 71. b. Digiborden vallen onder de werkplekken. Accesspoints: zie antwoord vraag 6. c. Zie antwoord vraag 6.	

Nr.	betreft	Vraag
17.	Leidraad §6.1.3.2 (NVI 8, 45, 67)	a. Welke typen incidenten rekent Opdrachtgever tot een “kritiek beveiligingsincident” (P1), en wie classificeert het incident? b. NVI 45 meldt dat Opdrachtgever nu geen consignatiedienst afneemt. Hoeveel beveiligingsincidenten en datalekmeldingen waren er in de afgelopen 12 maanden, en hoeveel daarvan vonden plaats buiten kantooruren?
Antwoord	a. Onder een kritiek beveiligingsincident (P1) wordt een incident verstaan met een ernstige of potentieel ernstige impact op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens of systemen. Hieronder vallen in ieder geval ernstige datalekken, cyberaanvallen, ransomware, ongeautoriseerde toegang en vergelijkbare beveiligingsincidenten die onmiddellijke opvolging vereisen. De initiële classificatie vindt plaats door Opdrachtnemer op basis van aard, impact en urgentie van het incident. Elk beveiligingsincident wordt besproken met Opdrachtgever. b. In de afgelopen 12 maanden is sprake geweest van een beperkt aantal beveiligings- en privacyincidenten. Voor zover bij Opdrachtgever bekend, hebben zich in deze periode geen kritieke beveiligingsincidenten (P1) voorgedaan waarvoor buiten de reguliere kantooruren opvolging noodzakelijk was.	

Nr.	betreft	Vraag

18.	Leidraad §6.1.6 eis 1 en eis 16 (NVI 11, 103, 105)	Volgens NVI 103 en 105 worden tekortkomingen door veroudering van de bestaande apparatuur niet toegerekend, mits aantoonbaar en tijdig gemeld. a. Kunnen partijen binnen een vaste termijn na de beheertransitie (bijvoorbeeld 8 weken) gezamenlijk een nulmeting van het netwerk vastleggen (firmware, supportstatus, configuratie, bekende beperkingen)? b. Gelden de daarin vastgelegde beperkingen daarna zonder verdere bewijslast als “buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer”?
Antwoord	a. U kunt een nulmeting uitvoeren op eigen kosten. De kosten mogen niet verwerkt worden in de migratiekosten. De uitkomst is op geen enkele manier bindend voor deze opdracht. Opdrachtgever geeft bij deze aan volledig mee te werken aan de nulmeting. b. Nee	

Nr.	betreft	Vraag
19.	Leidraad §6.1.6 eis 16 (NVI 11, 103, 105, 107)	NVI 11 bepaalt dat de netwerkbeschikbaarheid van 98% per kalendermaand over de werkuren wordt gemeten. Graag verduidelijking op drie punten: a. In NVI 107 is akkoord gegaan met het voorbehoud “mits de huidige hardware dit ondersteunt” voor de gehele paragraaf 6.1.6, waarin ook eis 16 staat. In NVI 11 blijft de 98% gelden en NVI 105 bepaalt dat KPI-overschrijdingen door veroudering van de bestaande apparatuur niet worden toegerekend. Bevestigt Opdrachtgever dat het voorbehoud uit NVI 107 ook geldt voor eis 16, zodat een niet gehaalde 98% als gevolg van beperkingen van de bestaande apparatuur niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend? b. Bevestigt Opdrachtgever dat uitval door externe oorzaken wordt uitgesloten van de berekening van de 98%, zoals een storing bij de internetprovider, stroomuitval en storingen in het wifi-as-a-service-platform van Hallo groep (tot 1-4-2028)? c. Wie meet de beschikbaarheid, met welk systeem, en welke meting is leidend bij een verschil van mening?
Antwoord	a. Ja. Het in NVI 107 opgenomen voorbehoud geldt ook voor eis 16. Indien de beschikbaarheidsnorm van 98% aantoonbaar niet wordt behaald als rechtstreeks gevolg van technische beperkingen, veroudering of het ontbreken van fabrikantondersteuning van de bestaande apparatuur, en deze omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, wordt dit niet aan Opdrachtnemer toegerekend. b. Ja, voor zover uitval aantoonbaar uitsluitend het gevolg is van omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer. De aantoonbaar vastgestelde uitvalduur door deze oorzaken wordt afzonderlijk geregistreerd en bij de toetsing aan de beschikbaarheidsnorm niet als aan Opdrachtnemer toe te rekenen uitval meegeteld. De rapportage toont zowel de feitelijk gemeten beschikbaarheid als de voor beoordeling gecorrigeerde beschikbaarheid, inclusief oorzaak en duur van iedere correctie. Dit	

	betreft bijvoorbeeld externe stroomuitval of uitval bij de internetprovider of een door een derde beheerde dienst. De eigen beheer- en SPoC-/regieverplichtingen blijven gelden. Deze meetregel voor beschikbaarheid houdt geen opschorting van incidentresponstijden in. c. Opdrachtnemer meet en rapporteert de beschikbaarheid met de voor de dienstverlening ingerichte monitoring- en rapportagevoorziening. De meting dient herleidbaar en controleerbaar te zijn. Bij een verschil van inzicht beoordelen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk de onderliggende monitoring-, incident- en storingsgegevens. Er wordt niet op voorhand één afzonderlijke meting of één specifiek systeem als uitsluitend leidend aangewezen.

Nr.	betreft	Vraag
20.	Bijlage 1 art. 8 lid 2; Bijlage 6 (NVI 38)	NVI 38 bevestigt dat de aansprakelijkheid is beperkt tot een maximum van € 5.000.000 per jaar. Artikel 8 lid 2 van de conceptovereenkomst sluit vermogens- en gevolgschade uit, met uitzondering van schade voortkomend uit een overtreding van de verwerkersovereenkomst. Valt schade door een datalek of beveiligingsincident die voortkomt uit een overtreding van de verwerkersovereenkomst onder het maximum van € 5.000.000 per jaar (ja of nee)? Zo nee: welk maximum, of geen maximum, geldt voor deze schade?
Antwoord	Ja. Een boete opgelegd door AP valt niet onder de aansprakelijkheidsbeperking.	

Nr.	betreft	Vraag
21.	Leidraad §3.11, §5.4.2.1 en §5.5 (NVI 60)	In NVI 60 is bevestigd dat de beoordeling plaatsvindt op basis van de schriftelijke antwoorden en dat de puntentoekenning daarna in de beoordelingsvergadering definitief wordt vastgesteld. a. Bevestigt Opdrachtgever dat na het indienen van de offertes geen presentatie, demonstratie of verduidelijkingsgesprek met inschrijvers plaatsvindt? b. Zo nee: wanneer vindt dit plaats, in welke vorm, en op welke wijze wordt het meegewogen in de beoordeling?
Antwoord	a. Ja. De beoordeling vindt plaats op basis van de ingediende schriftelijke antwoorden. Na indiening van de offertes vindt geen presentatie, demonstratie of verduidelijkingsgesprek plaats dat onderdeel vormt van of wordt meegewogen in de beoordeling. b. Niet van toepassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Vraag 7 NVI 1	Kunt u aangeven hoeveel back-upopslag (in GB) u momenteel per gebruiker afneemt binnen de AFI-oplossing en voor hoeveel gebruikers deze oplossing wordt afgenomen?
Antwoord	Opdrachtgever neemt binnen de huidige AFI-oplossing 50 GB back-upopslag per licentie af. De huidige overeenkomst is gebaseerd op 960 licenties. Dit aantal is gebaseerd op circa 800 medewerkers, vermeerderd met een factor 1,2 om rekening te houden met wisselingen in het personeelsbestand en algemene accounts.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Vraag 16 NVI 1	U geeft aan 2 A4 per vraag. Voor bijvoorbeeld het onderdeel migratie waar veel thema's besproken worden is dit erg weinig. Voor andere onderdelen zijn minder A4 nodig. Het verzoek is om het aan te passen naar max. 12 A4 voor het antwoord op alle vragen. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Het maximum voor kwaliteitsvraag 1 wordt verruimd naar zes A4	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	In welke gevallen past SALTO de in artikel 23.1 bedoelde boete ineens van 10% toe? In welke gevallen past SALTO de in artikel 23.1 bedoelde boete van 0,5% per dag toe?
Antwoord	In die gevallen waarbij het functioneren van SALTO als organisatie ernstig wordt gehinderd past SALTO de in artikel 23.1 bedoelde boete ineens van 10% toe. De in artikel 23.1 bedoelde boete van 0,5% per dag geldt ook voor die gevallen waarbij door te late nakoming het functioneren van SALTO als organisatie ernstig wordt gehinderd.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Heeft SALTO bij eenzelfde tekortkoming de keuze tussen de boete ineens en de dagboete, en zo ja, welke criteria bepalen die keuze?
Antwoord	Nee.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Over welk bedrag wordt de boete ineens van 10% berekend na verwerking van het akkoord op vraag 39: de jaarlijkse contractwaarde, de totale contractwaarde of een andere grondslag?
Antwoord	De grondslag wordt bepaald door de jaarlijkse contractwaarde.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Over welk bedrag wordt de dagboete van 0,5% berekend na verwerking van het akkoord op vraag 39: de jaarlijkse contractwaarde, de totale contractwaarde of een andere grondslag?
Antwoord	De grondslag wordt bepaald door de jaarlijkse contractwaarde.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Kunt u het maximum van de totale cumulatieve boetes expliciet vaststellen, nu SALTO bij vraag 39 akkoord is gegaan met een voorstel waarin als voorbeeld 10% van de jaarlijkse contractwaarde wordt genoemd?
Antwoord	Nee.	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Kunt u bevestigen dat de boete ineens en de dagboete niet voor dezelfde tekortkoming naast elkaar worden opgelegd?
Antwoord	Ja.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73; Bijlage 1, art. 6	Welke voorafgaande hersteltermijn geldt voordat SALTO op grond van artikel 23.1 een boete kan opleggen, gelet op het akkoord bij vraag 39 en de regeling voor ingebrekestelling in artikel 6 van de conceptovereenkomst?
Antwoord	Hier gaat altijd een ingebrekestelling aan vooraf. Dat is altijd een redelijke termijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Kunt u bevestigen dat voor dezelfde tekortkoming geen cumulatie plaatsvindt van contractuele boetes, SLA-sancties en schadevergoeding, conform het akkoord op vraag 39?
Antwoord	Het opleggen van een boete laat het recht op schadevergoeding onverlet.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Kunt u verduidelijken welke regeling prevaleert waar de afwijzing bij vraag 30, het akkoord bij vraag 39 en de berekening van contractwaarde over vier jaar bij vraag 73 tot verschillende uitgangspunten voor artikel 23.1 leiden?
Antwoord	Het antwoord op vraag 30 1e NVI heeft betrekking op het herzien van art. 23.1 en een boete te koppelen aan de aard en ernst van de tekortkoming en het daarmee gemoeide deel van de dienstverlening. Aanbestedende dienst wil zich hier niet aan binden, maar zal op een redelijke en billijke manier omgaan met het opleggen van boetes. De grondslag is de jaarlijkse contractwaarde.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Bijlage 6, art. 23.1; eerste NvI, vragen 30, 39 en 73	Kunt u de volledige, definitieve tekst van artikel 23.1 publiceren, waarin alle wijzigingen en verduidelijkingen uit de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt?
Antwoord	De tekst wordt niet aangepast, omdat in de conceptovereenkomst de volgende rangorde is opgenomen: • De nota's van inlichtingen van recent naar minder recent. • De Overeenkomst met Bijlagen. • Het aanbestedingsdocument met bijbehorende bijlagen d.d. 17-10-2026, ref. • nr.: KQPN/2026/70. • De inschrijving van Leverancier d.d. ……., inclusief de daarbij behorende bijlagen.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Leidraad, par. 6.1.3.1; eerste NvI, vragen 7, 51 en 90	Betaalt SALTO de huidige AFI-back-upvoorziening rechtstreeks aan AFI, via de huidige ICT-dienstverlener of via een andere reseller?
Antwoord	Opdrachtgever neemt de huidige AFI-back-upvoorziening af via de huidige ICT-dienstverlener. De voorziening wordt niet rechtstreeks bij AFI afgenomen	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Leidraad, par. 6.1.3.1; eerste NvI, vragen 7, 51 en 90	Wie is de contracthouder van de huidige AFI-back-upvoorziening?
Antwoord	Opdrachtgever is contracthouder van de huidige AFI-back-upvoorziening.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Leidraad, par. 6.1.3.1; eerste NvI, vragen 7, 51 en 90	Welke contract- en facturatieconstructie verlangt SALTO bij voortzetting van AFI: overname door de nieuwe opdrachtnemer, een nieuw contract door de nieuwe opdrachtnemer of een rechtstreeks contract van SALTO waarbij opdrachtnemer uitsluitend het beheer uitvoert?
Antwoord	De huidige overeenkomst voor de AFI-back-upvoorziening loopt gelijktijdig af met de overeenkomst met de huidige ICT-dienstverlener. Er is derhalve geen bestaand contract dat door de nieuwe Opdrachtnemer moet worden overgenomen. Indien Opdrachtnemer ervoor kiest AFI voort te zetten, draagt Opdrachtnemer zelf zorg voor de benodigde contractering en licenties. De kosten hiervan maken onderdeel uit van de aangeboden back-up- en hersteldienst. Een andere gelijkwaardige oplossing is eveneens toegestaan, mits deze voldoet aan de gestelde eisen.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Leidraad, par. 6.1.3.1; eerste NvI, vragen 7, 51 en 90	Kunt u de huidige maand- of jaarkosten van de AFI-back-upvoorziening exclusief btw verstrekken, uitgesplitst naar licenties, opslag, aanvullende opties en beheer? Deze vraag betreft uitsluitend de huidige prijzen en kosten. Welke licentievorm en aantallen licenties en aanvullende opties zijn momenteel voor AFI afgenomen?
Antwoord	Opdrachtgever neemt momenteel 960 AFI-licenties af, met 50 GB back-upopslag per licentie. De huidige overeenkomst heeft een looptijd van drie jaar en kent een tarief van € 16,00 exclusief btw per licentie per jaar, zonder jaarlijkse indexering. Op basis van 960 licenties bedraagt het huidige jaarbedrag € 15.360 exclusief btw. Het overeengekomen tarief betreft de totale dienstverlening. In de huidige afspraken is geen afzonderlijke prijsuitsplitsing vastgelegd voor opslag, aanvullende opties en beheer. De dienstverlening omvat onder meer inrichting en configuratie, monitoring, ondersteuning en herstel vanuit de back-up. De huidige back-up omvat de daarvoor geselecteerde accounts en daarnaast onder meer shared mailboxes, rooms, SharePoint-sites en Groups & Teams. Er zijn voor zover uit de huidige afspraken blijkt geen aanvullende opties als afzonderlijke prijs- of licentiecomponent gecontracteerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	Leidraad, par. 6.1.3.1; eerste NvI, vragen 7, 51 en 90	Kan de bestaande AFI-omgeving inclusief back-uphistorie, configuratie en benodigde beheerrechten worden overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer? Welke partij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de overdracht van de bestaande AFI-omgeving aan de nieuwe opdrachtnemer?
Antwoord	Ja, voor zover de AFI-oplossing dit technisch en contractueel ondersteunt. Bij voortzetting van AFI dient de bestaande omgeving, inclusief beschikbare back-uphistorie, relevante configuratie en de voor het beheer benodigde rechten, zoveel mogelijk behouden en overgedragen te worden aan de nieuwe Opdrachtnemer. De huidige ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor de benodigde exit- en overdrachtswerkzaamheden vanuit de bestaande dienstverlening. De nieuwe Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting en ingebruikname aan de ontvangende zijde. Opdrachtgever faciliteert waar nodig de overdracht en de benodigde autorisaties. De feitelijke overdracht vindt plaats in afstemming tussen Opdrachtgever, de huidige ICT-dienstverlener, de nieuwe Opdrachtnemer en, indien noodzakelijk, AFI.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Leidraad, par. 6.1.3.1; eerste NvI, vragen 7, 51 en 90	Welke medewerking van de huidige ICT-dienstverlener en eventuele AFI-reseller garandeert SALTO bij overdracht van de bestaande AFI-omgeving?
Antwoord	Opdrachtgever zal zich inspannen deze medewerking te faciliteren. Opdrachtgever kan echter geen garantie geven voor de medewerking van partijen.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Leidraad, par. 6.1.3.1; eerste NvI, vragen 7, 51 en 90	Welke eenmalige overdrachts-, migratie- en eventuele dubbele licentiekosten voor voortzetting van AFI moet de nieuwe opdrachtnemer in de inschrijfprijs opnemen? Graag een specificatie van de te begroten kostenposten.
Antwoord	Eenmalige kosten mogen niet in de inschrijfprijs opgenomen worden. Bij voortzetting van AFI dient Inschrijver de voor zijn oplossing noodzakelijke eenmalige werkzaamheden en kosten zelf te bepalen en als migratiekosten op te nemen. Hieronder kunnen, voor zover van toepassing, vallen: overdracht en inrichting van de bestaande AFI-omgeving, configuratie en toekenning van beheerrechten, eventuele technische migratiewerkzaamheden en eventueel noodzakelijke tijdelijke of overlappende licenties. Deze kosten dienen transparant en herleidbaar per migratieactiviteit te worden gespecificeerd. Opdrachtgever schrijft hiervoor geen afzonderlijke vaste bedragen of kostenposten voor. Kosten die voortvloeien uit de door Inschrijver gekozen contract-, licentie- of migratieconstructie zijn voor rekening van Inschrijver en dienen in de migratiekosten te zijn verwerkt.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	Leidraad, par. 6.1.3.1, eis 1; eerste NvI, vraag 7	Welke gegevens en configuratie moeten minimaal door de back-updienst worden beschermd, inclusief de relevante Microsoft 365-onderdelen en eventuele overige omgevingen?
Antwoord	De back-updienst beschermt minimaal de voor Opdrachtgever relevante gegevens in Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business en Microsoft Teams, inclusief chats en kanalen, alsmede de voor herstel noodzakelijke configuraties van de Microsoft 365- en Entra ID-omgeving. Voor Planner geldt bescherming voor zover technisch mogelijk. De dagelijkse back-upverplichting en het vereiste minimaal gelijkwaardige niveau uit de Eerste Nota van Inlichtingen blijven van toepassing. De keuze van de aangeboden oplossing moet altijd voldoen aan de gestelde minimumeisen.	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	Leidraad, par. 6.1.3.1, eis 1; eerste NvI, vraag 7	Welke specifieke onderdelen van Microsoft Entra moeten worden geback-upt en herstelbaar zijn?
Antwoord	Voor Microsoft Entra dienen minimaal de voor herstel relevante gegevens en configuraties van gebruikers, groepen, rollen en relevante toegangs- en beveiligingsconfiguraties te worden beschermd en herstelbaar te zijn. Inschrijver beschrijft hoe de aangeboden oplossing hierin voorziet. Het ontbreken van functionaliteit in de gekozen back-upoplossing vormt geen uitzondering op deze minimumeis.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	Leidraad, par. 6.1.3.1, eis 1; eerste NvI, vraag 7	Welke aantallen accounts, mailboxen en gedeelde omgevingen moeten inschrijvers als uitgangspunt voor de back-updienst hanteren? Welke huidige opslagvolumes en verwachte volumegroei moeten inschrijvers als uitgangspunt voor de back-updienst hanteren?
Antwoord	Voor de calculatie kan worden uitgegaan van 960 gebruikerslicenties. Daarnaast vallen de binnen de back-upscope aanwezige shared mailboxes, rooms, SharePoint-sites en Groups & Teams onder de back-updienst. Opdrachtgever beschikt niet over betrouwbare actuele aantallen per afzonderlijke gedeelde omgeving die als vast calculatie-uitgangspunt kunnen worden verstrekt. De huidige AFI-overeenkomst is gebaseerd op 50 GB opslag per licentie. Opdrachtgever beschikt niet over een vastgesteld actueel opslagvolume of een betrouwbare prognose van de jaarlijkse volumegroei. Inschrijver dient binnen de aangeboden oplossing rekening te houden met de omvang van de hiervoor beschreven back-upscope en een reguliere groei gedurende de looptijd van de overeenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	Leidraad, par. 6.1.3.1, eis 1; eerste Nvl, vraag 7	Kunt u bevestigen of met de in antwoord 7 genoemde minimale back-uptermijn van één jaar een minimale bewaartermijn van de back-ups wordt bedoeld? Welke herstelpunten moeten gedurende de vereiste bewaartermijn beschikbaar blijven, bijvoorbeeld dagelijks, wekelijks of maandelijks?
Antwoord	Ja. Elke dag 3x een herstelpunt en deze worden voor 1 jaar bewaard.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	Leidraad, par. 6.1.3.1, eis 1; eerste Nvl, vraag 7	Wat is het maximaal toegestane gegevensverlies bij herstel uit back-up, uitgedrukt in tijd (RPO)? Wat is de maximaal toegestane hersteltijd bij herstel uit back-up (RTO)?
Antwoord	RPO = 8 uur en RTO = 2 uur	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
46.	6.1.2.2	In paragraaf 6.1.2.2 (en de nadere toelichting bij de vragen 40 en 79) vermeldt u dat het centrale ICT-team van SALTO voor complexe incidenten en vraagstukken rechtstreeks kan schakelen met een vaste tweedelijns consultant, waarbij de melding en SLA-termijnen direct door de consultant in het servicemanagementsysteem moeten worden geregistreerd. In de praktijk worden 2e-lijns ondersteuning, ticketregistratie en SLA-bewaking geborgd door de dedicated Major Account servicedesk. Consultants werken adviserend/projectmatig en zijn geen onderdeel van het servicedeskteam; zij werken niet in het servicemanagementsysteem (ITSM). Het rechtstreeks benaderen van een consultant buiten het ITSM om maakt correcte registratie, SLA-meting en voortgangsbewaking operationeel onuitvoerbaar. Bent u bereid de eis zo aan te passen dat alle incidenten en verzoeken verplicht via het Major Account team (of het online ITSM-portaal) ingeschoten worden ter registratie en SLA-borging, waarna het Major Account team of de Account Manager zo nodig een specialist/consultant opschakelt?
Antwoord	Incidenten en verzoeken worden in het servicemanagementsysteem geregistreerd, zodat registratie, SLA-meting en voortgangsbewaking zijn geborgd. Het ICT-team (bestaande uit maximaal 2 medewerkers van SALTO) behoudt voor complexe incidenten, wijzigingen en technische vraagstukken rechtstreekse toegang tot de aangewezen vaste specialist of consultant, via de daarvoor beschikbare directe contactgegevens. Een dergelijke escalatie wordt zonder verplichte tussenkomst van de reguliere servicedesk in behandeling genomen. Opdrachtnemer zorgt ook bij rechtstreeks contact voor volledige en tijdige registratie van de melding en het oorspronkelijke meldtijdstip, opvolging en SLA-bewaking. De specialist of consultant hoeft deze registratie niet zelf uit te voeren.	

Nr.	betreft	Vraag
47.	6.1.3.2	In verschillende NVI vragen wordt omtrent de component 24/7 vooral gehint op de 24/7 bereikbaarheid. Kunt u bevestigen dat u niet enkel bereikbaarheid verwacht, maar ook 24/7 detectie én afhandeling van incidenten door menselijk handelen en dat enkel een bereikbaarheidsdienst niet voldoende is?
Antwoord	Ja, voor kritieke beveiligingsincidenten. Opdrachtgever verwacht 24/7 detectie, bereikbaarheid en afhandeling. Daarbij mag gebruik worden gemaakt van geautomatiseerde detectie en beheersmaatregelen. Een uitsluitend passieve bereikbaarheidsdienst is niet voldoende: bij een kritiek beveiligingsincident dient zo nodig ook buiten kantooruren menselijke opvolging plaats te vinden, conform de geldende P1-termijnen. Voor overige incidenten gelden de reguliere werkuren en servicelevels.	

Nr.	betreft	Vraag
48.	6.1.5	Ter verduidelijking van de koppelingsarchitectuur legt inschrijver de volgende vraag voor: Kunt u bevestigen dat mutaties vanuit AFAS uitsluitend éénrichtingsverkeer betreffen naar het IAM-platform (en vervolgens M365), en dat er geen functionele eis is om gegevens vanuit AFAS terug te schrijven of te synchroniseren met ParnasSys?
Antwoord	Voor medewerkers is AFAS het autoritatieve bronsysteem. Relevante personeels- en dienstverbandmutaties worden vanuit AFAS via het IAM-platform geautomatiseerd doorgezet naar Microsoft 365, ParnasSys, Basispoort en overige gekoppelde applicaties, voor zover deze gegevens daar functioneel noodzakelijk zijn. De gegevensstroom vanuit AFAS via IAM naar ParnasSys blijft derhalve vereist. Er geldt geen eis om vanuit het IAM-platform of de gekoppelde doelsystemen gegevens terug te schrijven naar AFAS. Dit sluit aan op paragraaf 6.1.5, eis 1, en het antwoord over deze éénrichtingskoppeling in de Eerste Nota van Inlichtingen.	

Nr.	betreft	Vraag
49.	6.1.5.12	U vraagt om aanvullende licenties of voorzieningen inzichtelijk te maken in de aanbieding. Dergelijke log-termijnen zijn niet standaard en in de huidige eis zeer kostenverhogend. Kunt u bevestigen dat dergelijke licentiekosten voor rekening zijn van opdrachtgever en deze geen onderdeel hoeven te zijn van het initiele aanbod?
Antwoord	Opdrachtgever stelt de binnen de bestaande Microsoft 365-omgeving beschikbare beheer- en beveiligingsfunctionaliteiten beschikbaar. Opdrachtgever stelt geen afzonderlijke centrale logging-, SIEM-, SOC/MDR-, aanvullende logopslag- of	

	rapportagevoorziening beschikbaar. Voor zover aanvullende licenties, tooling, opslagcapaciteit of voorzieningen noodzakelijk zijn om aan de eisen voor logging, monitoring, detectie en rapportage te voldoen, dienen deze door Inschrijver in de aanbieding te worden opgenomen. Kosten moeten worden opgenomen en mee gecalculeerd.

Nr.	betreft	Vraag
50.	6.1.6.3	U vraagt om één centrale logging- en rapportagevoorziening voor zowel de netwerkcomponenten als de Microsoft 365-omgeving. In de praktijk worden cloudgebaseerde Microsoft 365-logs en netwerklogs bewaard via gescheiden, daarvoor bestemde platforms. Bent u bereid toe te staan dat inschrijvers hiervoor twee gescheiden, gespecialiseerde beheer- en rapportagevoorzieningen aanbieden? Graag uw akkoord.
Antwoord	Ja. Opdrachtgever staat toe dat voor Microsoft 365 en de netwerkomgeving afzonderlijke gespecialiseerde logging- en rapportagevoorzieningen worden gebruikt. Voorwaarde is dat de relevante logging centraal beschikbaar, doorzoekbaar en rapporteerbaar is en dat de samenhang en correlatie van relevante security-events ten behoeve van monitoring, incidentdetectie en incidentonderzoek aantoonbaar is geborgd.	

Nr.	betreft	Vraag
51.	6.1.6.3	In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om het centraal verzamelen van netwerkflows, events en securitylogs. Om aan deze gecombineerde eis te voldoen, is een geavanceerde Network Detection & Response (NDR)- of SIEM-oplossing noodzakelijk. Een dergelijke oplossing brengt aanzienlijke meerkosten met zich mee die niet in verhouding staan tot de geraamde opdrachtwaarde. Om een eerlijk en gelijkwaardig speelveld tussen inschrijvers te borgen, verzoekt inschrijver u te verduidelijken: 1. Verwacht u dat elke inschrijver verplicht een volwaardige NDR-/SIEM-dienst meeneemt in de vaste inschrijfsom? 2. Zo nee, staat u toe dat de centrale logging en rapportage voor netwerkcomponenten wordt ingevuld via de standaard beheer- en rapportagefunctionaliteiten van de aangeboden netwerk- en firewall-apparatuur? Graag uw akkoord
Antwoord	1. Nee. Opdrachtgever schrijft geen specifieke NDR-, SIEM- of andere technische oplossing voor. 2. Inschrijver is vrij in de technische invulling, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gestelde functionele eisen. Dit betekent dat relevante events, netwerkflows en securitylogs beschikbaar en doorzoekbaar moeten zijn en dat de voor monitoring, incidentdetectie en incidentonderzoek noodzakelijke correlatie mogelijk moet zijn. Het	

	gebruik van standaardfunctionaliteiten is toegestaan voor zover daarmee aan deze eisen wordt voldaan.

Nr.	betreft	Vraag
52.	6.1.6.3	U vraagt om een centrale logging- en rapportagevoorziening voor netwerkcomponenten. Aangezien de huidige netwerkapparatuur wordt vervangen, is het tijdelijk aansluiten van de te vervangen apparatuur op een nieuwe loggingvoorziening beheertechnisch en financieel niet doelmatig. Kunt u bevestigen dat de verplichting voor de centrale logging- en rapportagevoorziening van de netwerkcomponenten pas ingaat vanaf het moment dat de nieuwe netwerkcomponenten per locatie definitief zijn opgeleverd? Graag uw akkoord
Antwoord	Nee. De verplichting voor de centrale logging- en rapportagevoorziening van de netwerkcomponenten gaat direct in met de start van de dienstverlening.	

Nr.	betreft	Vraag
53.	6.1.6.4	Inschrijver gaat in haar aanbod uit van een 1-op-1 overname, waarbij eventuele aanpassingen in de configuratie op nacalculatie zijn. Graag uw akkoord.
Antwoord	Akkoord. Inschrijver mag voor de beheertransitie uitgaan van overname van de bestaande configuratie. Aanpassingen die noodzakelijk zijn om de bestaande omgeving in beheer te nemen en aan de eisen uit de aanbestedingsstukken te voldoen, maken onderdeel uit van de aangeboden dienstverlening en kunnen niet generiek op nacalculatie worden uitgevoerd. Aanvullende wijzigingen die op verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden en buiten de overeengekomen scope vallen, kunnen conform de daarvoor geldende afspraken als meerwerk worden uitgevoerd.	

Nr.	betreft	Vraag
54.	6.1.6.25	In eis 25 wordt geëist dat beveiligingsgebeurtenissen 24/7 gemonitord worden op onder meer netwerkcomponenten. Het 24/7 monitoren en analyseren van security-events op interne netwerkswitches en access points vereist aanvullende Network Detection & Response (NDR)-tooling en -sensoren, wat uiterst kostenverhogend is en niet gebruikelijk in het funderend onderwijs. Marktconforme 24/7 beveiliging (MDR) richt zich op het proactief monitoren en afhandelen van dreigingen op de endpoints (laptops/desktops), de Microsoft 365/Entra ID-omgeving en de centrale firewall. Kunt u bevestigen dat voor netwerkcomponenten (zoals switches en AP's) 24/7 monitoring beperkt is tot de werking en beschikbaarheid (uptime), en dat 24/7 securitymonitoring en eventanalyse uitsluitend geldt voor Microsoft 365, Entra ID, endpoints en de firewallomgeving?

Antwoord	Nee, niet voor zover hiermee wordt bedoeld dat de verplichting voor switches en access points uitsluitend beschikbaarheidsmonitoring betreft. De beperking tot reguliere beschikbaarheidsmonitoring uit antwoord 114 van de Eerste Nota van Inlichtingen ziet op eis 22 en vervangt niet de afzonderlijke verplichtingen uit eis 25 en de eisen voor centrale logging. Voor de door Opdrachtnemer beheerde firewalls, routers, switches en access points blijven de eisen voor relevante beveiligingslogging en 24x7-monitoring van beveiligingsgebeurtenissen van toepassing, met inachtneming van de technische mogelijkheden van bestaande apparatuur en antwoord 14a. Ook voor Microsoft 365, Entra ID, beheerdersaccounts en endpoints blijft eis 25 gelden. Een specifieke NDR-, SIEM- of MDR-oplossing wordt niet voorgeschreven. Standaardfunctionaliteiten zijn toegestaan indien daarmee aantoonbaar aan de functionele eisen voor logging, analyse, correlatie en incidentdetectie wordt voldaan. De eisen voor 24x7-bereikbaarheid en noodzakelijke menselijke opvolging van kritieke beveiligingsincidenten blijven ongewijzigd.

Nr.	betreft	Vraag
55.	Planning	In de aanbestedingsstukken wordt een krap tijdsbestek geëist voor de acceptatietest en de definitieve migratie, terwijl er omvangrijke eisen worden gesteld aan de inrichting van onder meer de netwerkinfrastructuur, 24/7 monitoring en logging. Een te korte migratietermijn verhoogt de risico's op onderbreking van de onderwijsprocessen op de locaties. Bent u bereid toe te staan dat de migratieperiode in nader overleg met de gegunde opdrachtnemer flexibel of gefaseerd wordt ingericht (bijvoorbeeld doorloop gedurende/na de zomervakantie), zodat een zorgvuldige inrichting, testen en een risicovrije overgang geborgd kunnen worden?
Antwoord	Niet akkoord. Het migratieplan moet zodanig zijn dat de migratie op tijd wordt afgerond.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
56.	Bijlage 1 art. 6.3, 8.1 en 8.2, Bijlage 6 art. 16.1, NvI 38	Artikel 8.2 Conceptovereenkomst sluit vermogens- en gevolgschade uit (behalve bij overtreding van de verwerkersovereenkomst), artikel 16.1 Inkoopvoorwaarden maakt Opdrachtnemer aansprakelijk voor volledige directe en gevolgschade. Volgens antwoord 38 prevaleert artikel 8. Omdat artikel 8.1 alleen fysieke schade noemt en artikel 6.3 Conceptovereenkomst een algemene schadevergoedingsplicht bevat, is onduidelijk of artikel 8 alle aansprakelijkheid regelt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 8 de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit of in verband met de Overeenkomst uitputtend regelt, ongeacht de grondslag, dat artikel 6.3 Conceptovereenkomst en artikel 16.1 Inkoopvoorwaarden daarvoor wijken, en dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor vermogens- en gevolgschade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen en verlies of verminking van

		gegevens, behoudens het bepaalde in artikel 8.2 over de verwerkersovereenkomst?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
57.	Bijlage 1 art. 8.2, NvI 38, Leidraad §2.3	Het maximum uit antwoord 38 is een veelvoud van de geraamde jaarwaarde (paragraaf 2.3 Leidraad). In de markt voor ICT-beheer is de aansprakelijkheid gerelateerd aan de jaarvergoeding. Een hoger maximum vergt een verzekering waarvan de kosten in de prijs terechtkomen en verhoudt zich moeilijk tot artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012. Bent u bereid de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, ongeacht de grondslag en behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding, met inbegrip van boetes, vrijwaringen, schade door overtreding van de verwerkersovereenkomst en kosten op grond van de artikelen 10.3, 10.4, 12.4, 12.13, 23.2 en 25.1 Inkoopvoorwaarden, te beperken tot de helft van de Jaarvergoeding per gebeurtenis (een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één) en eenmaal de Jaarvergoeding per contractjaar? Jaarvergoeding is dan de vergoeding exclusief btw over de twaalf maanden vóór de gebeurtenis, en vóór 1 juli 2028 de jaarprijs uit Bijlage 9 (cel C20) plus de migratiekosten. Zo niet, kunt u dan bevestigen dat het maximum uit antwoord 38 per contractjaar (1 juli tot en met 30 juni) geldt voor alle aanspraken samen, inclusief boetes, vrijwaringen, schade door overtreding van de verwerkersovereenkomst en kosten op grond van de artikelen 10.3, 10.4, 12.4, 12.13, 23.2 en 25.1 Inkoopvoorwaarden?
Antwoord	Akkoord, de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt beperkt tot tot de helft van de Jaarvergoeding per gebeurtenis (een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één) en eenmaal de Jaarvergoeding per contractjaar, ongeacht de grondslag en behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding, met inbegrip van boetes, vrijwaringen, schade door overtreding van de verwerkersovereenkomst en kosten op grond van de artikelen 10.3, 10.4, 12.4, 12.13, 23.2 en 25.1 Inkoopvoorwaarden.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
58.	Bijlage 1 art. 8.3, Bijlage 6 art. 12.14, 15.1, 15.3, 16.3 en 16.4	Artikel 8.3 Conceptovereenkomst en de artikelen 12.14, 15.1, 15.3 en 16.3 Inkoopvoorwaarden bevatten vrijwaringen voor aanspraken van derden in enig verband met de uitvoering, zonder eis van toerekenbaarheid en zonder begrenzing. Artikel 16.4 merkt ook personeel van SALTO en van Opdrachtnemer aan als derde. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Opdrachtnemer alleen vrijwaart voor aanspraken van derden, waaronder bestuurlijke sancties en boetes, die het rechtstreekse

		gevolg zijn van een aan hem toerekenbare tekortkoming, dat eigen personeel van Opdrachtnemer niet als derde geldt, en dat de vrijwaringen niet verder reiken dan de beperkingen van artikel 8 Conceptovereenkomst en binnen het daarin bedoelde maximum vallen?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
59.	Leidraad §6.1.8 eis 4, Bijlage 1 art. 2.3 en 8.2	De verwerkersovereenkomst uit paragraaf 6.1.8 eis 4 maakt geen deel uit van de aanbestedingsstukken en staat niet in de rangorde van artikel 2.3 Conceptovereenkomst, terwijl artikel 8.2 schade door overtreding ervan uitzondert van de uitsluiting van vermogensschade. Welke verwerkersovereenkomst wordt gehanteerd? Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze in rang onder de Conceptovereenkomst staat, dat op de aansprakelijkheid daaruit artikel 8 Conceptovereenkomst van toepassing is, inclusief het maximum uit antwoord 38 en ongeacht een andersluidende bepaling in de verwerkersovereenkomst, en dat zij geen boete of vergoeding bevat ter hoogte van een aan Opdrachtgever opgelegde bestuurlijke boete?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
60.	Bijlage 6 art. 23.1, NvI 30, 39 en 73	Antwoord 30 wijst een herziening van artikel 23.1 Inkoopvoorwaarden af, antwoord 39 stemt in met beperking van de boetes (alleen bij toerekenbare tekortkoming, na een hersteltermijn, met een maximum en zonder cumulatie met SLA-sancties en schadevergoeding). Beide staan in dezelfde nota. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat antwoord 39 geldt, zodat een boete alleen verschuldigd is bij een aantoonbaar toerekenbare tekortkoming na het ongebruikt verstrijken van een redelijke hersteltermijn, alle boetes samen per contractjaar zijn gemaximeerd op 10% van de vergoeding over dat contractjaar, en betaalde boetes in mindering komen op schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming en binnen het maximum van artikel 8 Conceptovereenkomst vallen?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 57. Betaalde boetes komen niet in mindering op schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
61.	Bijlage 6 art. 19.4	Artikel 19.4 Inkoopvoorwaarden bepaalt een eenzijdige boete per schending van de geheimhouding, zonder maximum en naast schadevergoeding, terwijl artikel 4.1 Conceptovereenkomst de geheimhouding wederkerig en zonder boete regelt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze boete wederkerig geldt, alleen verschuldigd is bij een toerekenbare schending, in mindering komt op schadevergoeding voor dezelfde inbreuk en valt binnen het maximum van artikel 8 Conceptovereenkomst en het boetemaximum uit antwoord 39?
Antwoord	Deze boete valt onder het boetemaximum uit antwoord 39, maar worden niet in mindering gebracht op de schadevergoeding voor de zelfde inbreuk.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
62.	Leidraad §6.1.6 eis 12, Bijlage 6 art. 16.1	De Overeenkomst regelt schade door cybercrime niet, terwijl paragraaf 6.1.6 eis 12 Opdrachtnemer verantwoordelijk maakt voor de totale bescherming tegen malware, virus en ransomware. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor schade door cybercrime, waaronder inbraak door derden, malware, ransomware en DDoS-aanvallen, tenzij die het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer, en zo niet, dat hij alleen aansprakelijk is voor zover hij de maatregelen uit paragraaf 6.1.8 niet heeft getroffen, binnen de grenzen van artikel 8 Conceptovereenkomst?
Antwoord	Niet akkoord, maar hij is alleen aansprakelijk voor zover hij de maatregelen uit paragraaf 6.1.8 niet heeft getroffen, binnen de grenzen van artikel 8 Conceptovereenkomst	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
63.	Bijlage 6 art. 20.5	Volgens artikel 20.5 Inkoopvoorwaarden staat Opdrachtnemer in voor nakoming door zijn groepsmaatschappijen als hadden zij zich rechtstreeks jegens SALTO verbonden, ook als zij geen werkzaamheden voor de opdracht verrichten. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 20.5 alleen ziet op groepsmaatschappijen en derden die Opdrachtnemer daadwerkelijk bij de uitvoering inschakelt, dat zij daardoor geen eigen verbintenis jegens Opdrachtgever aangaan, en dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor hen onder artikel 8 Conceptovereenkomst valt?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
64.	Bijlage 6 art. 4.1, 12.1, 12.6, 12.10 en 12.11, Leidraad §2.5, NvI 86	Volgens de artikelen 12.1 en 12.11 Inkoopvoorwaarden staat Opdrachtnemer ervoor in dat de Prestatie in alle opzichten voldoet. Antwoord 86 bevestigt een inspanningsverplichting alleen ten aanzien van derden. Voor ICT-beheer met bestaande netwerkapparatuur, clouddiensten van Microsoft en Google en door SALTO gecontracteerde leveranciers past een algemene resultaatsverplichting niet. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de verplichtingen van Opdrachtnemer inspanningsverplichtingen zijn, tenzij de Overeenkomst voor een specifiek onderdeel uitdrukkelijk en ondubbelzinnig een resultaatsverplichting bepaalt, dat de artikelen 4.1, 12.1, 12.6, 12.10 en 12.11 Inkoopvoorwaarden en de woorden 'garandeert' of 'verantwoordelijk voor' in het Programma van Eisen niet als zodanige resultaatsverplichting gelden, en dat het niet halen van de servicelevels uit paragraaf 6.1.3 alleen de in de Overeenkomst geregelde gevolgen heeft?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
65.	Bijlage 1 art. 6.4 en 6.5, Bijlage 6 art. 17.2 en 17.3, NvI 43 en 76	Artikel 6.5 Conceptovereenkomst en artikel 17.2 Inkoopvoorwaarden sluiten tekortkomingen van ingeschakelde derden uit als overmacht, terwijl de antwoorden 43 en 76 voor vertraging buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer juist naar overmacht verwijzen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat onder overmacht mede valt een aantoonbare storing bij derden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, waaronder cloud- en platformleveranciers zoals Microsoft en Google, en een tekortkoming van een toeleverancier die Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kon voorkomen of verhelpen? Kan de aanbestedende dienst tevens bevestigen dat tijdens overmacht geen boetes, servicecredits of schadevergoeding verschuldigd zijn, en dat ontbinding wegens overmacht pas mogelijk is na drie maanden (artikel 6.4 Conceptovereenkomst), zodat artikel 17.3 Inkoopvoorwaarden niet geldt?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag

66.	Leidraad §6.1.6 eis 12, §6.1.8 eis 13	Volgens paragraaf 6.1.6 eis 12 is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de totale beveiliging en bescherming tegen malware, virus en ransomware. Volledige bescherming is naar de stand van de techniek niet te garanderen, en paragraaf 6.1.8 eis 13 vraagt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat eis 12 inhoudt dat Opdrachtnemer de maatregelen uit paragraaf 6.1.8 treft en onderhoudt, en geen garantie geeft dat een besmetting of aanval uitblijft?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
67.	Bijlage 6 art. 5.3, Leidraad §3.2 en §6.1.13 eis 1, Nvl 42	Volgens artikel 5.3 Inkoopvoorwaarden is de termijn voor de Prestatie fataal. Antwoord 42 staat aanpassing van de migratieplanning toe bij vertraging door Opdrachtgever of derden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de data in de Leidraad, waaronder 1 juni 2027 (acceptatietest) en 30 juni 2027 (afronding migratie), streefdata zijn en dat artikel 5.3 niet geldt voor de migratie en de doorlopende beheerdienstverlening, onverminderd antwoord 42?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
68.	Leidraad §3.2, Bijlage 6 art. 1 (Acceptatie), 6 en 14	De Leidraad noemt een acceptatietest op 1 juni 2027, maar bevat geen acceptatiecriteria, terwijl Acceptatie volgens artikel 1 Inkoopvoorwaarden afhangt van het oordeel van SALTO. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat acceptatie plaatsvindt op basis van objectieve criteria die Opdrachtnemer in zijn migratieplan opneemt en die na gunning gezamenlijk worden vastgesteld, en dat een onderdeel als geaccepteerd geldt wanneer het aan die criteria voldoet?
Antwoord	Acceptatie vindt plaats op basis van objectieve en toetsbare criteria. Opdrachtnemer beschrijft deze criteria in het migratieplan. Na gunning worden deze criteria in gezamenlijk overleg nader uitgewerkt en vastgelegd in het acceptatieprotocol, met inachtneming van de eisen uit de aanbestedingsdocumentatie. Een onderdeel wordt geaccepteerd wanneer aantoonbaar aan de vastgelegde acceptatiecriteria is voldaan.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag

69.	Leidraad §6.1.3 prioriteit 1, Nvl 95 en 121	Paragraaf 6.1.3 vermeldt niet over welke periode de servicelevels worden gemeten, en de reactietijd bij prioriteit 1 (0,5 uur in 100% van de incidenten) laat geen ruimte voor een incidentele, niet toerekenbare overschrijding. Bent u bereid die norm te wijzigen in 95%, in lijn met de overige normen voor prioriteit 1? Kunt u daarnaast bevestigen dat alle percentages per kalendermaand en over de werkuren worden gemeten, en dat een incidentele, niet aan Opdrachtnemer toerekenbare overschrijding niet tot een boete of andere sanctie leidt?
Antwoord	De norm voor de reactietijd bij prioriteit 1 blijft 100%. De servicelevels worden per kalendermaand gemeten over de overeengekomen werkuren, tenzij voor een specifieke dienstverlening uitdrukkelijk een afwijkend servicevenster geldt. De meetregels uit de Eerste Nota van Inlichtingen blijven van toepassing: uitsluitend gerechtvaardigde, aantoonbaar geregistreerde on-hold-tijd wordt buiten de betreffende oplostijd gelaten; responstijden worden hierdoor niet opgeschort. Een aantoonbaar niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen overschrijding leidt niet tot een sanctie. Eventuele correcties bij de beoordeling worden afzonderlijk onderbouwd en gerapporteerd naast de feitelijke meetresultaten; de ongewijzigde responstijdnorm blijft daarbij zichtbaar.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
70.	Bijlage 6 art. 7.6 en 22.1 sub j, Bijlage 1 art. 6, Nvl 73	Artikel 22.1 onder j Inkoopvoorwaarden staat ontbinding toe zonder ingebrekestelling, rechterlijke tussenkomst of schadevergoeding bij iedere niet-nakoming, en artikel 7.6 met onmiddellijke ingang bij een onaanvaardbare prijs- of termijnaanpassing. Artikel 6 Conceptovereenkomst vereist een ernstige tekortkoming en een ingebrekestelling met een redelijke termijn, en volgens antwoord 73 worden SLA-overschrijdingen in het kwartaaloverleg besproken. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 6 Conceptovereenkomst prevaleert, zodat ontbinding wegens een toerekenbare tekortkoming alleen mogelijk is na schriftelijke ingebrekestelling en het ongebruikt verstrijken van een redelijke hersteltermijn (tenzij nakoming blijvend onmogelijk is), en dat het niet halen van servicelevels alleen tot ontbinding kan leiden bij een structurele en wezenlijke tekortkoming gedurende ten minste zes aaneengesloten maanden?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
71.	Bijlage 6 art. 22.1 sub c en i	Artikel 22.1 onder c en i Inkoopvoorwaarden staan ontbinding zonder ingebrekestelling en zonder schadevergoeding toe bij wijziging van directie of aandeelhouders of verkrijging van zeggenschap door derden, terwijl zo'n wijziging op zichzelf de dienstverlening niet raakt. Kan de aanbestedende dienst

		bevestigen dat een wijziging van zeggenschap, directie of aandeelhouders, een fusie, splitsing of (gedeeltelijke) overdracht bij Opdrachtnemer alleen een ontbindingsgrond is als de kwaliteit van de dienstverlening daardoor materieel verslechtert, en dat Opdrachtgever zich daarop alleen kan beroepen binnen twaalf maanden na de wijziging?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
72.	Leidraad §5.4.1.1, Bijlage 6 art. 8.1, NvI 51, 90 en 92	Paragraaf 5.4.1.1 Leidraad en artikel 8.1 Inkoopvoorwaarden sluiten tussentijdse tariefaanpassingen uit, behoudens bindende bepalingen van overheidswege, terwijl licenties en tooling voor back-up, monitoring en beveiliging volgens de antwoorden 51, 90 en 92 in de vaste prijs zitten. Die licentieprijzen stellen softwareleveranciers eenzijdig vast. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aantoonbare prijsverhogingen van licenties en abonnementen van derden, waaronder Microsoft en de leverancier van de back-upoplossing, die Opdrachtnemer tegen kostprijs doorberekent, mogen worden doorgevoerd, mits tijdig en schriftelijk onderbouwd?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
73.	Leidraad §5.4.1.1, NvI 49 en 66	Volgens paragraaf 5.4.1.1 Leidraad wordt vanaf 2028 jaarlijks geïndexeerd met het gemiddelde CPI van het CBS over het aflopende contractjaar, aan te kondigen uiterlijk twee maanden vóór het einde daarvan. Een contractjaar loopt van 1 juli tot en met 30 juni (antwoord 66), zodat het gemiddelde bij de aankondiging nog niet bekend is. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de tarieven, inclusief de uurtarieven, voor het eerst per 1 juli 2028 worden geïndexeerd op basis van het gemiddelde CPI over de twaalf maanden vóór de aankondiging?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
74.	Bijlage 6 art. 9.1, Leidraad §6.1.18, NvI 47 en 66	Volgens antwoord 66 mag per kwartaal vooraf worden gefactureerd en volgens antwoord 47 worden migratiekosten per projectfase of mijlpaal vergoed, terwijl artikel 9.1 Inkoopvoorwaarden betaling afhankelijk maakt van aanvaarding

		van de Prestatie. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat kwartaalfacturen voor de beheerdienstverlening binnen 30 dagen na ontvangst worden betaald zonder voorafgaande aanvaarding, en dat migratiekosten worden gefactureerd zodra de betreffende mijlpaal uit het migratieplan is bereikt?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de reguliere beheerdienstverlening per kwartaal vooraf mag worden gefactureerd. De overeengekomen betalingstermijn blijft van toepassing. De migratiekosten worden, conform antwoord 47 van de eerste Nota van Inlichtingen, afzonderlijk gefactureerd op basis van de overeengekomen projectfasen of mijlpalen, nadat de betreffende fase of mijlpaal aantoonbaar is gerealiseerd. Voor het overige blijven de Inkoopvoorwaarden van toepassing.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
75.	Bijlage 3 onderdeel 5, NvI 29	Bijlage 3 vraagt een Verklaring moedermaatschappij, volgens antwoord 29 mag dat een 403-verklaring zijn. Onduidelijk is of deze verplicht is en welk risico zij afdekt. Bij een solvabele inschrijver met een passende aansprakelijkheidsverzekering en een begrensde aansprakelijkheid voegt zij geen zekerheid toe die in verhouding staat tot de opdracht. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de verklaring alleen nodig is als een inschrijver zich voor zijn geschiktheid op de draagkracht van zijn moedermaatschappij beroept, en zo niet, dat volstaan kan worden met een kopie van een reeds gedeponeerde verklaring als bedoeld in artikel 2:403 lid 1 onder f BW of met bewijs van voldoende solvabiliteit en een passende aansprakelijkheidsverzekering?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
76.	Leidraad §6.1.3.2	Paragraaf 6.1.3.2 vereist melding van security-incidenten en vermoedelijke datalekken binnen 12 uur na constatering, met onder meer aard, getroffen systemen, impact en verwachte hersteltijd. Die gegevens zijn binnen 12 uur vaak nog niet bekend. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Opdrachtnemer binnen 12 uur een eerste melding doet met de dan beschikbare informatie, en de overige gegevens gefaseerd aanvult?
Antwoord	Bevestigd. Binnen uiterlijk 12 uur na constatering doet Opdrachtnemer een eerste melding met de op dat moment beschikbare informatie. Indien nog niet alle gevraagde gegevens bekend zijn, worden deze gedurende de verdere incidentanalyse zo spoedig mogelijk aangevuld en geactualiseerd. Dit laat de verplichting tot onverwijlde melding en actieve informatievoorziening gedurende de afhandeling onverlet.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
77.	Leidraad §6.1.8 eis 11	Paragraaf 6.1.8 eis 11 vereist verwerking van persoonsgegevens en serverlocaties binnen de EER, terwijl Opdrachtgever zelf Microsoft 365 en Google Workspace for Education voorschrijft, waarvan sommige ondersteunings- en beveiligingsprocessen buiten de EER kunnen plaatsvinden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat eis 11 ziet op opslag en verwerking door Opdrachtnemer en zijn subverwerkers, en dat verwerking buiten de EER binnen de voorgeschreven platforms en door subverwerkers is toegestaan als wordt voldaan aan hoofdstuk V AVG, waaronder op basis van een adequaatheidsbesluit (art. 45 AVG) of passende waarborgen (art. 46 AVG)?
Antwoord	Niet bevestigd voor zover hiermee een algemene uitzondering op de EER-eis wordt gevraagd. Eis 11 blijft gelden voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de overeengekomen dienstverlening en door de daarbij ingeschakelde subverwerkers. Het feit dat een cloudplatform door Opdrachtgever is voorgeschreven, vormt op zichzelf geen toestemming om van deze contractuele eis af te wijken. Indien Inschrijver een strijdigheid of noodzakelijke afwijking constateert, dient deze vóór inschrijving concreet ter verduidelijking te worden voorgelegd. Met dit antwoord wordt geen generieke toestemming voor verwerking of doorgifte buiten de EER verleend.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
78.	Leidraad §6.1.8 eis 26	Volgens paragraaf 6.1.8 eis 26 mogen AI-systemen die gegevens over de ICT-omgeving verwerken alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming worden ingezet, terwijl gangbare beheer- en beveiligingstooling (zoals Microsoft Defender, Intune en detectie- en responsdiensten) ingebouwde AI bevat. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de toestemming geldt als verleend voor de AI-systemen die Opdrachtnemer in zijn inschrijving benoemt, en dat AI-functionaliteit binnen de door Opdrachtgever zelf afgenomen Microsoft 365- en Google-omgeving buiten deze toestemmingsplicht valt?
Antwoord	Ja, de toestemming geldt als verleend voor de AI-systemen die Opdrachtnemer in zijn inschrijving benoemt, en AI-functionaliteit binnen de door Opdrachtgever zelf afgenomen Microsoft 365- en Google-omgeving valt buiten deze toestemmingsplicht. Maar AI-systemen, die niet in de inschrijving van Opdrachtnemer zijn benoemd, behoeven wel toestemming.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
79.	Leidraad §3.12.4.6, Bijlage	Paragraaf 3.12.4.6 Leidraad en artikel 15.2 onder b Inkoopvoorwaarden vragen vernietiging van gegevens op eerste verzoek of direct na afloop, terwijl volgens antwoord 7 back-ups

	6 art. 15.2 sub b, NvI 7	ten minste één jaar worden bewaard. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat vernietiging plaatsvindt voor zover technisch redelijkerwijs mogelijk en met inachtneming van wettelijke bewaarplichten en de back-upretentie, en dat nog niet vernietigde gegevens onder de geheimhouding blijven tot de reguliere overschrijving?
Antwoord	Ja. Vernietiging van gegevens vindt plaats met inachtneming van toepasselijke wettelijke bewaarplichten en overeengekomen back-up- en bewaartermijnen. Voor zover gegevens als gevolg daarvan nog in back-ups aanwezig zijn, blijven deze passend beveiligd en onder de geldende geheimhoudings- en privacyverplichtingen vallen en worden zij niet voor andere doeleinden verwerkt. Zij worden verwijderd bij het verstrijken van de toepasselijke bewaartermijn of reguliere overschrijving.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
80.	Bijlage 6 art. 2.2, Leidraad §3.12.7 en §5, NvI 51, 90 en 92	Artikel 2.2 Inkoopvoorwaarden en paragraaf 3.12.7 Leidraad sluiten voorwaarden van de inschrijver uit, en volgens paragraaf 5 Leidraad wordt een inschrijving onder voorbehoud of voorwaarden terzijde gelegd. Voor de back-up- en beveiligingstooling die Opdrachtnemer volgens de antwoorden 51, 90 en 92 levert, gelden dwingende licentievoorwaarden van de softwareleveranciers. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de bij de inschrijving gevoegde dwingende licentie- en gebruiksvoorwaarden van die derden voor dat onderdeel van toepassing zijn, en dat het bijvoegen daarvan niet als voorbehoud of voorwaarde geldt?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
81.	Leidraad §6.1.17 eis 1, NvI 57 en 131	Paragraaf 6.1.17 eis 1 laat Opdrachtgever diensten bij een derde beleggen, met volledige medewerking van Opdrachtnemer (configuratiegegevens, netwerktoegang, overdracht van data). Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat die medewerking geldt onder dezelfde voorwaarden als de exitondersteuning uit antwoord 57, dus kosteloos voor aanwezige documentatie en configuratiegegevens en tegen de opgegeven uurtarieven voor aanvullende projectmatige werkzaamheden?
Antwoord	Ja. Voor de medewerking als bedoeld in paragraaf 6.1.17 geldt dezelfde systematiek als voor de exitondersteuning: het beschikbaar stellen van reeds bij Opdrachtnemer aanwezige actuele documentatie en configuratiegegevens valt binnen de reguliere dienstverlening en wordt niet afzonderlijk in rekening gebracht. Aanvullende uitvoerende of projectmatige werkzaamheden kunnen, voor zover deze niet reeds tot de reguliere dienstverlening behoren, afzonderlijk worden geoffreerd tegen de overeengekomen uurtarieven.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
82.	Leidraad §5.2 en §6.1.8 eis 2, NvI 110	Volgens antwoord 110 mag een inschrijver de ISAE 3402-verklaring van een groepsentiteit gebruiken. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een inschrijver voor paragraaf 5.2 en paragraaf 6.1.8 eis 2 ook mag volstaan met het ISO 27001:2022-certificaat van een groepsentiteit, mits de scope daarvan de dienstverlening van de inschrijver omvat?
Antwoord	Ja, mits het ISO 27001:2022-certificaat van de groepsentiteit naar aard en scope aantoonbaar de voor deze opdracht relevante dienstverlening van Inschrijver omvat en Inschrijver voor de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk over deze draagkracht kan beschikken.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
83.	Leidraad §6.1.3, NvI 63	Paragraaf 6.1.3 koppelt de prioriteit aan het bestaan van een workaround, en volgens antwoord 63 kan een incident met een werkbare workaround prioriteit 2 krijgen. Niet is bepaald wanneer een incident als opgelost geldt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de oplostijd eindigt zodra de dienst is hersteld of een werkbare workaround beschikbaar is, en dat het incident daarna verdergaat onder de prioriteit die bij de situatie met workaround hoort?
Antwoord	Indien de dienstverlening is hersteld of een werkbare workaround beschikbaar is waardoor het incident niet langer aan de criteria van de oorspronkelijke prioriteit voldoet, kan de prioriteit worden aangepast aan de resterende impact. Opdrachtnemer registreert het tijdstip, de resterende impact en de motivering van de herclassificatie en stemt deze met Opdrachtgever af. Bij de beoordeling van de oorspronkelijke prioriteit telt de verstreken oplostijd tot dit moment mee. Voor de nieuwe prioriteit wordt de reeds verstreken netto-oplostijd meegenomen; herclassificatie leidt niet tot het opnieuw starten van een volledige oplostermijn. Een workaround is geen definitieve oplossing: Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor structureel herstel volgens het toepasselijke servicelevel. De geldende on-hold-meetregels blijven van toepassing.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
84.	Leidraad §6.1.3 prioriteit 1 en §6.1.3.1, NvI 7	Herstel van een (SaaS-)back-up is volgens paragraaf 6.1.3 een prioriteit 1-incident met een oplostijd van 4 uur, terwijl de duur van een herstel afhangt van de omvang van de gegevens en de capaciteit van het back-upplatform. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de oplostijd van 4 uur ziet op het starten van het herstel en het herstellen van de door Opdrachtgever als kritiek aangewezen gegevens, en dat het volledige herstel plaatsvindt

		binnen de hersteltermijnen die in het Disaster Recovery Plan met Opdrachtgever worden afgestemd?
Antwoord	Ter verduidelijking van de P1-oplostijd wordt bij herstel uit back-up binnen maximaal 4 uur in 95% van de P1-incidenten de voor de continuïteit noodzakelijke, door Opdrachtgever als kritisch aangemerkte gegevens en functionaliteit hersteld. Dit betreft niet noodzakelijk het volledige terugzetten van alle back-upgegevens. Indien volledig herstel vanwege gegevensomvang of technische kenmerken redelijkerwijs meer tijd vergt, wordt het resterende herstel uitgevoerd volgens de in het Disaster Recovery Plan vastgelegde herstelprocedure en hersteltermijnen. De kritische gegevens, functionaliteit en herstelvolgorde worden vooraf met Opdrachtgever vastgelegd. De geldende servicevensters en gerechtvaardigde on-hold-meetregels blijven van toepassing. Antwoord 45 houdt geen vrijstelling van deze P1-verplichting in.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
85.	Leidraad §6.1.4, NvI 40, 72, 86 en 96	De antwoorden 40, 72, 86 en 96 beperken de rol van Opdrachtnemer bij door SALTO gecontracteerde derden tot regie, zonder resultaatverantwoordelijkheid en met pauze van de oplostijd. Een dienst buiten de scope kan zijn ingekocht bij een groepsonderneming van Opdrachtnemer of bij Opdrachtnemer zelf onder een afzonderlijke overeenkomst. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat die antwoorden ook dan gelden, dat de prestaties onder de afzonderlijke overeenkomst uitsluitend door die overeenkomst worden beheerst, en dat een tekortkoming onder de ene overeenkomst geen tekortkoming of ontbindingsgrond onder de andere oplevert?
Antwoord	Voor diensten die aantoonbaar buiten de scope van deze overeenkomst vallen en door Opdrachtgever onder een afzonderlijke overeenkomst zijn afgenomen, gelden de afspraken uit de betreffende overeenkomst. De in de eerdere antwoorden beschreven SPoC- en regierol en meetregels blijven daarbij van toepassing voor zover de betreffende prestatie buiten de verantwoordelijkheid en invloedssfeer van Opdrachtnemer binnen deze overeenkomst ligt. Dit geldt ongeacht of de afzonderlijke overeenkomst met een derde, een groepsonderneming van Opdrachtnemer of Opdrachtnemer zelf is gesloten. Een tekortkoming onder een afzonderlijke overeenkomst geldt niet zonder meer als een tekortkoming onder deze overeenkomst. De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de eigen verplichtingen uit deze overeenkomst en voor door hem ingeschakelde onderaannemers blijft onverkort van toepassing.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
86.	Leidraad §2.5 en §5, Bijlage 3	Volgens paragraaf 5 Leidraad leidt het niet voldoen aan een eis tot uitsluiting, en volgens paragraaf 2.5 aanvaardt de inschrijver door in te schrijven onvoorwaardelijk alle eisen. Bijlage 3 vraagt geen bewijs per eis. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een inschrijver aan de eisen van hoofdstuk 6 voldoet door de

		aanvaarding uit paragraaf 2.5, dat bij inschrijving geen bewijsstukken per eis nodig zijn naast de stukken uit Bijlage 3, en dat de beantwoording van een kwaliteitsvraag alleen wordt beoordeeld volgens paragraaf 5.4.2 en niet tot uitsluiting op grond van paragraaf 5 leidt?
Antwoord	Ja. Door het indienen van een geldige inschrijving aanvaardt Inschrijver de eisen uit hoofdstuk 6 en verbindt hij zich daaraan. Voor deze eisen hoeven bij inschrijving geen afzonderlijke bewijsstukken per eis te worden overgelegd, tenzij dit in de aanbestedingsstukken expliciet is voorgeschreven. De in Bijlage 3 en elders expliciet gevraagde documenten en bewijsstukken blijven onverkort van toepassing. De kwaliteitsvragen worden beoordeeld conform paragraaf 5.4.2. Zoals reeds aangegeven in de eerste Nota van Inlichtingen geldt geen minimale kwaliteitsscore of knock-outgrens per kwaliteitsvraag. Een lagere of onvolledige kwalitatieve beantwoording leidt derhalve tot een lagere score en niet op zichzelf tot uitsluiting. Indien uit de inschrijving echter blijkt dat Inschrijver niet aan een gestelde minimumeis voldoet of deze niet onvoorwaardelijk aanvaardt, blijft paragraaf 5 van toepassing.	