

Nota van Inlichtingen — Clarificaties

Digital Ease B.V. — Raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030

Datum: 12/24/2025

1. Beoordelingskader EMVI/BPKV Kunt u het volledige beoordelingskader toesturen (inclusief wegingspercentages per gunningscriterium, beoordelingsschaal, onderscheid tussen prijs/kwaliteit en eventuele minimum- en knock-out-eisen), zodat wij onze aanpak en uitwerking optimaal kunnen richten op de beoordelingssystematiek?
2. Omvang en scope van de raamovereenkomst Kunt u de beoogde looptijd (initiële contractduur en optiejaren), de geraamde opdrachtwaarde en de reikwijdte van de Managed IT Services specificeren (bijvoorbeeld: servicedesk, werkplekbeheer, netwerkbeheer, hosting/cloud, security, applicatiebeheer, on-site support), inclusief eventuele optionele percelen of aanvullende diensten?
3. Huidige IT-omgeving en transitie Kunt u een overzicht geven van de huidige IT-omgeving (aantal werkplekken, type en aantal servers, gebruikte cloudplatformen, netwerkarchitectuur, gebruikte beheertools, huidige leverancier(s)) en de gewenste transitiewijze (big bang, gefaseerd, pilotfase, maximale transitieduur), zodat wij een realistische en risicoarm transitieaanpak kunnen uitwerken?
4. Organisatie en gebruikersprofiel opdrachtgever Kunt u aangeven:
 - Het geschatte aantal eindgebruikers en locaties;
 - De mate van spreiding (kantoor, thuiswerk, internationale locaties);
 - Eventuele specifieke gebruikersgroepen met afwijkende eisen (bijvoorbeeld 24/7-diensten, kritische processen, OT/ICS); zodat wij onze servicevensters, responstijden en onsite-ondersteuning hierop kunnen afstemmen?
5. Continuïteits- en beschikbaarheidseisen Kunt u de gewenste beschikbaarheidsniveaus en continuïteitseisen specificeren (bijvoorbeeld minimale uptime per dienst, RTO/RPO-eisen, maximale hersteltijden bij incidenten, 24/7/365-vereisten) en aangeven of er specifieke bedrijfskritische systemen zijn met afwijkende eisen?
6. Informatiebeveiliging, privacy en compliance Kunt u aangeven welke concrete beveiligings- en compliance-eisen gelden (bijvoorbeeld ISO 27001, BIO, NEN 7510, ENSIA, AVG-specifieke verwerkersverplichtingen, pentests, logging- en auditverplichtingen), en of er nog aanvullende organisatiespecifieke security policies zijn die van toepassing zijn op de dienstverlening?
7. Governance, rapportage en KPI's Kunt u uw gewenste governance- en overlegstructuur toelichten (stuurgroep, operationeel overleg, frequentie, samenstelling) en aangeven welke rapportage- en KPI-vereisten u minimaal stelt (bijvoorbeeld rapportage-interval, gewenste KPI-thema's zoals klanttevredenheid, doorlooptijden, first time fix, change doorlooptijd, beschikbaarheid)?
8. Duurzaamheid, MVO en social return Kunt u specificeren welke duurzaamheids- en MVO-ambities en -eisen u voor deze raamovereenkomst hanteert (bijvoorbeeld CO₂-Prestatieladder-niveau, circulariteit van hardware, energielabels datacenters, eisen aan emissiereductie, Social Return On Investment, inclusie/diversiteit), en hoe deze worden meegewogen in de EMVI-beoordeling?
9. Contractvorm, prijsmodel en volume-onzekerheid Kunt u de beoogde contractvorm en prijsstructuur toelichten (bijvoorbeeld inspanningsverplichting versus resultaatsverplichting, pay-per-use, per werkplek, per device, per dienst) en aangeven hoe met volumevariaties wordt omgegaan (bandbreedtes, meer-/minderwerk, indexering), zodat wij een passend en transparant prijs- en risicomodel kunnen hanteren?
10. Perceelindeling, onderaanname en samenwerking Kunt u aangeven of de opdracht wordt opgedeeld in percelen of als één geheel wordt aanbesteed, welke regels voor onderaanname gelden (maximale percentages, verplichte onderaannemers, ketenaansprakelijkheid), en of er eisen zijn ten aanzien van

samenwerking met andere leveranciers/partners (bijvoorbeeld bestaande applicatieleveranciers of telecomproviders)?

Benodigde input: