

# **1e Nota van inlichtingen Europese aanbesteding**

*Beheer ICT-diensten*

*Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex*

### **Aanvullende informatie**

Deze nota van inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op dinsdag 12 oktober 2021. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt. De nota van inlichtingen is voor alle partijen bindend. Niet alle vragen konden worden beantwoord, maar deze antwoorden volgen zo spoedig mogelijk.

Toelichting: nadrukkelijk geeft de aanbestedende dienst het volgende aan:

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

Vraag	Betrekking op bestek/ bijlagen pagina/nr.:	Vraag:	Antwoord:
1.	Aanbestedings document ICT 2022 / Pagina 13	De opdrachtgever vraagt beheer en ondersteuning op een aantal onderdelen. Bijvoorbeeld een WiFi Meraki Access Point, maar ook bijvoorbeeld servers. De opdrachtnemer hanteert verschillende Pay-Per-Use tarieven voor dit soort onderdelen. Echter "Formulier C – Prijzenblad" geeft hiervoor geen mogelijkheid. Hoe verwacht de opdrachtgever dat de opdrachtnemer dit invult?	Zoals staat beschreven in Formulier C Prijzenblad dient inschrijver een prijs op te geven voor de gehele ICT dienstverlening zoals beschreven in deze aanbesteding. Hier hoort de beheer en ondersteuning van alle gevraagde elementen ook bij.
2.	Bijlage 2 Programma van Eisen / Pagina 5 / Nr. 57.	Volgens overige eis nr. 57, wordt er bij inschrijving verwacht een Exit plan op te leveren. Dit is geen probleem. Echter is hier geen ruimte voor in de kwaliteitsbeantwoording bijlage 7. Hoe moet de opdrachtnemer deze eis invullen bij de inschrijving?	Dit hoeft inschrijver niet te bij de inschrijving in te dienen, na de voorgenomen gunning vindt de voorbereiding implementatie plaats en de ingangsdatum van de overeenkomst.
3.	Bijlage 7 Kwaliteit	Wordt het voorblad/titelblad en de inhoudsopgave meegeteld in het totaal aantal pagina's?	Neen en dit maakt ook geen onderdeel uit van een/ de beoordeling.
4.	Bijlage 7 Kwaliteit	De opdrachtnemer is voornemens om de kwalitatieve beantwoording in één document op te leveren. Is dit toegestaan?	Dit is toegestaan mits die voldoet aan alle voorwaarden (maximaal aantal pagina's fontgrootte etc) en duidelijk is aangegeven welk antwoord bij welke vraag hoort.
5.	Bijlage 7 Kwaliteit / 7.1.2 / d.	Moet de rapportage van max 10 pagina's een separaat document zijn? Of mag dit als appendix opgenomen worden in de totale kwalitatieve beantwoording?	Dit hoeft niet als een separaat document ingediend te worden.
6.	Bijlage 7 Kwaliteit / 7.1.2 / i.	Moet de communicatiematrix van max 1 pagina een separaat document zijn? Of mag dit als appendix opgenomen worden in de totale kwalitatieve beantwoording?	Dit hoeft niet als een separaat document ingediend te worden.

7.	Bijlage 7 Kwaliteit / 7.1.4 / f.	Moet het rapport van max 4 pagina een separaat document zijn? Of mag dit als appendix opgenomen worden in de totale kwalitatieve beantwoording?	Dit hoeft niet als een separaat document ingediend te worden.
8.	Bijlage 2 Programma van Eisen / Pagina 4 / Nr. 44.	Op maandbasis hoeveel incidenten, changes en non-standard changes melden eindgebruikers?	Zie programma van eisen: 750 per jaar betekend ca 65 per maand
9.	Bijlage 2 Programma van Eisen / Pagina 2 / Nr. 24.	Op basis van welke systemen zijn de volgende hardware compenten ingericht: Boordcomputers Weegbruggen/weekgcomputers WeekPC's/server ProWise AV schermen Narrowcasting PC's PIN apparatuur Camerasyteem Toegangssystemen kantoor VOIP telefooncentrale	Boordcomputers Android tablets beheerd door leverancier  Weegbruggen/weegcomputers Windows 10  WeegPC's/server Windows 10  ProWise AV schermen Windows 10  Narrowcasting PC's Windows 10 NUC's  PIN apparatuur: niet relevant  Camerasyteem: Windows 10 PC's en recorders beheerd door leverancier  Toegangssystemen kantoor: in beheer bij derden VOIP telefooncentrale: in beheer bij derden
10.	Bijlage 2 Programma van Eisen / Pagina 3 / Nr. 29.	Uit welke onderdelen dient de security scan te voldoen? Pentest, ethical hacking, e.d.	Hier dient opdrachtnemer zelf een invulling aan te geven.

11.	Bijlage 2 Programma van Eisen / Pagina 5 / Nr. 55.	Wat zijn de taken van de medewerker op locatie Den Haag?	Het fysiek bemensen van de ICT servicedesk en daarbij oplossen of doorsturen van 1 <sup>e</sup> lijns meldingen.
12.	Aanbestedings document ICT 2022.pdf - paragraaf 1.3 – pagina 9 ( <i>De opdracht; verdere ontwikkeling naar een toekomstbeste ndige regie organisatie</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hoe ziet de huidige regie organisatie eruit? (structuur/bemensing/capaciteit)</li> <li>b) Hoe volwassen is de huidige regie organisatie?</li> <li>c) Wat ziet Avalex als een verdere ontwikkeling van de regieorganisatie?</li> <li>d) Wat verwacht Avalex van de regie organisatie</li> <li>e) Welk mandaat heeft de regieorganisatie nu en krijgt ze in de toekomst?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) ICT is in portefeuille van directielid Bedrijfsvoering. Hieronder resorteert 1 ICT Coördinator/ICT Architect.</li> <li>b) Technisch beheer is op orde. Er kan verbetering plaatsvinden in de zelfstandigheid van de regieorganisatie. Met name het pro-actief handelen.</li> <li>c) Een organisatie waarbij de dagelijkse werkzaamheden autonoom worden uitgevoerd.</li> <li>d) We verwachten ontzorging.</li> <li>e) Dit zal nader bepaald moeten worden.</li> </ul>
13.	Aanbestedings document ICT 2022.pdf - paragraaf 1.3 – pagina 9 ( <i>De opdracht; in controle zijn over de TCO binnen de beschikbare budgetten</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hoe heeft opdrachtnemer invloed op budgetten?</li> <li>b) Welk mandaat heeft/krijgt opdrachtnemer m.b.t. het beschikbaar krijgen van de budgetten?</li> <li>c) Wie stelt de budgetten voor ICT vast? 1) Op basis waarvan worden de budgetten vastgesteld?</li> </ul>	Budgetten worden door Avalex in jaarplannen opgesteld, maar in de invulling van budgetten aangaande beheer wordt een actieve rol verwacht van de opdrachtnemer.

14.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 – paragraaf 3.2.1 – pagina 31	a- Om aan te tonen dat inschrijver zich passend verzekerd heeft tegen aansprakelijkheid dient inschrijver na gunning de verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar te overleggen. Een verzekeringspolis bevat bedrijfsgevoelige informatie. Onze verzekeraar heeft daarom een certificaat van verzekering opgesteld. Kan Avalex bevestigen dat een certificaat van verzekering voldoet als bewijsstuk?	Zoals staat beschreven in het aanbestedingsdocument is “een verklaring van een erkende verzekeraar waaruit blijkt dat er een verzekering is afgesloten die voldoet aan de minimumeis” een correct bewijsstuk. Hieronder valt een certificaat dus ook.
15.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 6	b- Kan Avalex aangeven waar de opdrachtgever de Wet Overgang van Onderneming aan koppelt en hoe dit consequenties kan hebben voor Opdrachtnemer.	Vragensteller dient zich zelf op de hoogte te stellen van de wet overgang van onderneming. Opdrachtgever beschrijft dit in het kader van een arbeidsintensieve dienstverlening op de locatie van de opdrachtgever. Dit is verder aan marktpartijen om er een eventuele invulling aan te geven.
16.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 7	a) Wat is de huidige patch methodiek van werkstations? c- En zijn er verschillen in patchuitrol t.a.v. verschillende systemen?	Werkstations worden bijgewerkt volgens een maandelijkse patchronde, maar uiteraard met mogelijkheid tot het versneld uitrollen van urgente patches. Grootste deel van werkplekken zijn in oude situatie nog Thin Clients.
17.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 9 en 22	• Levert inschrijver alle benodigde licenties? Zo nee welke wel/niet?	Licenties Microsoft worden op dit moment geleverd door huidige dienstverlener op basis van CSP maandproductie.
18.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 24 (2 ProWise AV schermen. OS en systeem beheerd door opdrachtnemer)	• Welk OS en systeem draait er op Prowise en wat zijn de verwachtingen voor het beheer van deze apparaten?	Het is een interactief scherm met een Windows PC. Er loopt hiervoor een servicecontract. Van het beheer wordt eindgebruikersondersteuning verwacht en Single Point of Contact met leverancier bij storingen.

19.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 24 (WeegPC's/server en KraanPC. - Software beheerd door leverancier. OS en systeem beheerd door opdrachtnemer.)	a) Welk OS wordt gebruikt? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat wordt met systeem bedoeld? Is dat de hardware?</li> </ul>	Dit zijn Windows 10 PC's welke verbonden zijn met weegbrug hardware van de leverancier. Kraan PC is ook een Windows 10 PC met hardware.
20.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 24 (8 Narrowcasting PC's - beheerd door opdrachtnemer)	a) Welke leverancier en systemen zijn dit? b) En voor welke toepassingen is het nu in gebruik genomen? 1. Wat houdt het beheer in? Is dat technisch werkend houden van het systeem?	Dit zijn Windows 10 NUC's met software van leverancier Netpresenter. Windows 10 beheer en controle op tonen van websites/applicaties.
21.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 24 (Toegangssysteem kantoren. Beheer software incl toegangsbeheer en uitgifte en inname tags door Opdrachtnemer)	a. Wat wordt verstaan onder beheer van software? Is dat technisch werkend houden? Of ook functioneel?	Single Point of Contact én uitgiftebeheer.

22.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 25	<p>a) Is inschrijver vrij om een product hiervoor te selecteren?</p> <p>b) Welk product is momenteel in gebruik?</p> <p>c) Dient de prijs voor de licenties onderdeel te zijn van de inschrijving?</p> <p>b. Beheert inschrijver de Wi-Fi voorzieningen, zoals Access Points? Waar ligt de demarcatie met de netwerkleverancier?</p>	<p>a) In overleg met Avalex.</p> <p>b) Safeguard.</p> <p>c) Nee.</p> <p>d) De inschrijver beheert de Wi-Fi netwerken, de netwerkleverancier de switches en fysieke verbindingen.</p>
23.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 31	<p>a) Is inschrijver vrij om een keuze te maken voor een product?</p> <p>a- Dient de prijs voor de licenties onderdeel te zijn van de inschrijving? Hoeveel en welke licenties voor Veeam zijn momenteel in gebruik?</p>	<p>Momenteel wordt Veeam gebruikt. Licenties vormen geen onderdeel van de inschrijving.</p> <p>Inschrijver staat het vrij om in overleg een andere oplossing te implementeren.</p>
24.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 35	<p>De beschikbaarheid van centrale systemen in Azure (virtuele servers, storage) is minimaal 99,8% per</p> <p>A) kalenderjaar 7*24 (exclusief gepland onderhoud). Is dit de SLA waaraan inschrijver moet voldoen?</p>	<p>Dit is correct.</p>
25.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 39	<p>Oplostijden m.b.t. bugs / kleine problemen. Hoe verwacht men dat de opdrachtnemer hier op kan acteren als het om 3e partijen gaat die zich niet kunnen conformeren aan de gestelde 24 kantoor uren? Neem bijvoorbeeld een bug die door Microsoft pas een week later middels patch wordt opgelost.</p>	<p>Indien oplostijden niet gehaald kunnen worden door aantoonbare vertraging veroorzaakt door andere contractpartijen is er sprake van overmacht.</p>
26.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 40 en 47	<p>Inschrijver wil graag inzicht in het huidige verbruik van Azure en andere variabele onderdelen qua kosten en/of gebruikte resources.</p>	<p>De Azure omgeving wordt in Q4 opgebouwd en bestaat uit:</p> <p>1X Domain controller. Model: 1bs2 2cpu 4GB ram.</p> <p>1X SQL server. Model: 1E4s v4 4cpu 32 GB ram.</p> <p>1X Webserver. Model: 1D2s v4 2cpu 8GB ram.</p> <p>2X AVD Pool. Model: D4s v3 4cpu 16GB ram.</p>

27.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 42	On premise core applicatie migratie in 2022. Waar dient inschrijver rekening mee te houden? Met migratie kosten? Het is nu te algemeen om hier een duidelijke inschatting van te maken. Is er meer te vertellen over welke applicatie dit is en wat de voorkeur is m.b.t. de SaaS oplossing?	Dit betreft ERP applicatie PieterBas. Deze is bij start van de overeenkomst in Azure geplaatst en zal vervangen worden door een SaaS oplossing. Migratie zal als separate RFC worden ingediend.
28.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 48	Is het mogelijk om de SLA rapportages over het afgelopen jaar beschikbaar te stellen?	De huidige rapportages voldoen niet en zijn derhalve niet relevant.
29.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 51	Wat is de definitie van verwerkt? Verwerkt in het ticket systeem als zijnde reactietijd of oplostijd?	Zoals inschrijver uit de zin “afhandelingen van onderstaande... dienen binnen maximaal 4 uur te zijn verwerkt” kan halen geeft verwerkt een definitie van de oplostijd. Afhandeling van standaard wijzigingen dienen binnen maximaal 1 dag/ 4 uur afgehandeld te zijn.
30.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 51	Er wordt gesproken over hardware en over inzet binnen 4 uur. a) Wat is daarbij de verwachting? b) Is er redundant hardware voor alle componenten aanwezig? Of is verwachting dat nieuwe hardware bij een leverancier wordt gehaald? Wat wordt bedoeld met “ingezette systemen/ hardware resetten” Betreft dit alleen werkplekken?	Dit betreft vervangen van defecte devices (desktops,laptops,tabelts boardcomputers) waarvan spare aanwezig is bij Avalex.

31.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 57	In eis 57 wordt aangegeven dat inschrijver bij inschrijving een exit plan met een bepaalde inhoud moet aanleveren. Gaat Avalex ermee akkoord dat dit exit plan als deliverable wordt opgenomen in het plan van aanpak voor de transitie/implementatie en daarmee wordt opgesteld én opgeleverd in de transitie/implementatiefase gezien inschrijver reeds 18 A4 dient te beantwoorden m.b.t. gunningscriterium 1 'Kwaliteit' (Bijlage 7) in deze fase?	Zie antwoord op vraag 2.
32.	Bijlage 2 – Programma van Eisen 58	In de software bijlage wordt Qliksense genoemd: a) Welke aspecten vallen hierbij onder beheer? Technisch beheer en/of functioneel beheer?	Server beheer en gebruikersbeheer.
33.	Bijlage 7 Kwaliteit – paragraaf 7.1 – pagina 3	Inschrijver dient de schriftelijke beantwoording van de open vragen toe te voegen in TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd pdf-bestand. a) Wenst Avalex 1 pdf-bestand waarin alle open vragen in paragraaf 7.1 worden beantwoord? Of Wenst Avalex 6 separate pdf-bestanden (7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6 en 7.1.7) en 1 Excel bestand (7.1.5)?	Dit is aan inschrijver zelf. Vraag 7.1.5 moet wel apart worden aangeleverd. Dit is namelijk Formulier D – Invulvraag open vraag 7.1.5.

34.	Bijlage 7 Kwaliteit - Beoordelingskader - Pagina 2 & Bijlage 8 Beoordelingsformulier open vragen	M.b.t. het beoordelingsteam: a) Kan Avalex bevestigen dat het beoordelingsteam uit 4 personen bestaat? Uit welke functies/rollen bestaat het beoordelingsteam?	Dit is nog niet bekend maar zijn in ieder geval voldoende materie deskundig. De beschikbaarheid kan nu nog onvoldoende worden ingeschat.
35.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, artikel 2 lid 1 en 2, pagina 2	De overeenkomst heeft 5 bijlagen, waarbij een rangorde is aangegeven. Kan Avalex bevestigen dat de Algemene Voorwaarden GIBIT 2020 een zesde bijlage is "Bijlage F"?	Neen. In Bijlage 1 conceptovereenkomst wordt Bijlage D als alle bijbehorende bijlagen bij aanbestedingsdocument Europese aanbesteding voor ICT diensten gezien.
36.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, artikel 3 lid 5, pagina 4	Het is ons niet duidelijk naar welke voorwaarden van de opdrachtnemer worden verwezen om de raamovereenkomst nogmaals schriftelijk op te zeggen. Kan Avalex uitleggen wat met deze bepaling is bedoeld?	In de voorwaarden van opdrachtnemer is er een kans dat er benoemd wordt dat opdrachtgever dit schriftelijk op moet zeggen, dit is niet van toepassing.
37.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst, artikel 11 lid 1, pagina 8	Beide partijen zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en ten aanzien van de opdracht. Opgenomen is dat 'Incompany informatieverstrekking' is toegestaan. Kan Avalex toelichten wat 'Incompany' precies in zal houden?	Dit betreft uw eigen organisatie.
38.	Bijlage 3 GIBIT 2020 Artikelen, artikel 13.3 en 13.4 pagina 20	Kan Avalex bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is en dat de beperking van de aansprakelijkheid geldt zoals opgenomen in artikel 9 lid 3 Conceptovereenkomst en dat de aansprakelijkheid geregeld is zoals opgenomen in artikel 9 Conceptovereenkomst. Opdrachtnemer enkel aansprakelijk is voor directe schade zoals opgenomen in artikel 9 Conceptovereenkomst?	Dit is correct. In bijlage 1, artikel 2.2 staat: " <i>Het gestelde in de overeenkomst prevaleert boven de bijlagen.</i> "

39.	Bijlage 3 GIBIT 2020 Artikelen, artikel 15.2, pagina 21	Kan Avalex bevestigen dat de geheimhoudingsplicht tot twee jaar duurt na de afloop van de Overeenkomst?	Zoals staat beschreven is de geheimhoudingsplicht minimaal twee jaar en niet tot twee jaar. Dit is nader af te stemmen.
40.	Bijlage 3 GIBIT 2020 Artikelen, artikel 21.7, pagina 30	<p>Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming staat geheimhouding van bedrijfsgevoelige informatie zeer hoog in het vaandeel. Tegen die achtergrond stellen wij de volgende aanvullende voorwaarden aan een audit:</p> <p>a) Vooraf wordt aangegeven wie de audit zal uitvoeren en wij hebben het recht een auditor (op redelijke gronden) te weigeren</p> <p>b) De auditor tekent altijd een NDA</p> <p>c) Een audit wordt – gelet op de impact op onze bedrijfsvoering – altijd ten minste 21 dagen van tevoren aangekondigd.</p> <p>Kan Avalex instemmen met deze aanvullende voorwaarden?</p>	<p>a) Neen dit valt nog niet te zeggen en redelijke gronden is wel erg ruim geformuleerd. Als er een groot en onderbouwd bezwaar is kan de opdrachtgever overwegen een audit door een andere organisatie te laten uitvoeren.</p> <p>b) Uiteraard.</p> <p>c) 21 dagen is teveel, 10 kalenderdagen is akkoord.</p>
41.	Formulier C – Prijzenblad – Implementatiekosten eenmalig	<p>De verhouding prijs-kwaliteit bedraagt circa 35/65%. De eenmalige implementatiekosten zijn onderdeel van de totaal som t.b.v. de prijsbeoordeling. De huidige leverancier heeft geen (tot minimale) eenmalige implementatiekosten en heeft hierdoor een sterk voordeel m.b.t. gunningscriterium 2 'Prijs' ten opzichte van overige inschrijvers. Inschrijver is van mening dat dit in strijd is met het beginsel 'gelijke behandeling' van Europees aanbesteden. inschrijver verzoekt Avalex de eenmalige implementatiekosten niet mee te laten wegen als onderdeel van de totaal som t.b.v. de prijsbeoordeling zodat een 'level playing field' ontstaat en elke inschrijver evenveel kans maakt m.b.t. gunningscriterium 2 'Prijs'.</p>	<p>Er is geen sprake van een verhouding tussen prijs en kwaliteit. Het model gunnen op waarde is hier van toepassing.</p> <p>De huidige partij dient de eenmalige implementatiekosten wel in te vullen in Formulier C. In het aanbestedingsdocument en bijlagen is er een nieuwe dienstverlening gevraagd en heeft huidige partij hier geen voorsprong in.</p> <p>Er is geen nieuw prijzenblad nodig. Voor de huidige partij geldt ook een prijsopgave op basis van een nieuwe situatie en bij twijfel zal de Opdrachtgever een onderbouwing hiervoor vragen. Hierdoor blijft er sprake van een gelijk speelveld.</p>

		a) Kan Avalex hiermee instemmen en Formulier C – Prijzenblad aanpassen? Zo nee, kan Avalex onderbouwen waarom hiermee niet wordt ingestemd en waarom vanuit oogpunt van Avalex m.b.t. bovenstaande wel wordt voldaan aan het beginsel 'gelijke behandeling' van Europees aanbesteden?	
42.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 P9, punt 1	Avalex streeft ernaar verder te ontwikkelen naar een "toekomstbestendige regie organisatie". Waar is dat nu nog niet het geval gezien de huidige ICT-outsourcing constructie?	Er is nog teveel sprake van een operationele uitvoering in eigen beheer.
43.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 P9, punt 4	Een potentieel grote kostenpost zit in het fysiek bemensen van de ICT-servicedesk op locatie. Kunt u aangeven hoe u dit voor u ziet aangezien deze persoon maar op één locatie (tegelijk) aanwezig kan zijn? (meerwaarde t.o.v. extern support)	In bijlage 2 Programma van Eisen, eis 55 wordt beschreven dat de persoon van de ICT servicedesk op locatie Den Haag ingezet wordt.  Dit is voldoende voor de gevraagde dienstverlening.
44.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 P9, punt 4	U vraagt een 36-urige bezetting van de servicedesk waarbij iemand op werkdagen minimaal aanwezig is tussen 7:30 en 12:00. Dit leidt dan tot aanzienlijk minder uren dan de gevraagde 36 uur. Kunt u dit nader toelichten?	De overige uren mogen naar eigen inzicht worden ingevuld, maar wel binnen de kantooruren.
45.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 P9, punt 4	U vraagt een 36-urige bezetting van de servicedesk op locatie op werkdagen tussen 7:30 en 12:00. Kunt u bevestigen dat dit maandag t/m vrijdag betreft of wenst u ook ondersteuning op locatie op weekenddagen (zaterdag en/of zondag)?	Zoals in het aanbestedingsdocument op pagina 9 punt 4 staat beschreven gaat dit om werkdagen op maandag tot en met vrijdag.
46.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 P9, punt 6	U vraagt een Single Point of Contact op gebied van ICT-ondersteuning. Houdt dit in dat u één "loket" wenst voor alle ICT-gerelateerde vragen of één specifieke medewerker die primair de ondersteuning levert? Dit laatste is natuurlijk ook direct een risico.	Eén loket; Inschrijver is Single Point of Contact tussen Avalex en overige contractpartijen.

47.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 P10, punt 2	De ICT-infrastructuur moet kunnen voldoen aan KPI's die met andere leveranciers zijn afgesloten. Kunt u deze KPI's met ons delen?	Deze KPI's zullen met de geselecteerde opdrachtnemer en de overige contractpartijen opnieuw worden afgestemd. KPI's behoeven een nieuwe impuls.
48.	Aanbestedingsdocument ICT 2022 P12, punt 2	U vraagt een IAM oplossing. Kunt u aangeven of deze functionaliteit al operationeel is (incl. nadere toelichting over de huidige configuratie) of nieuw ingericht dient te worden?	Op dit moment wordt UMRA van Tools4Ever gebruikt als IAM oplossing. Het staat de inschrijver vrij om een alternatief met gelijkwaardige functionaliteit in te zetten.
49.	Bijlage 2 PvE, punt 8	Is de beschreven startpagina al actief of dient dit als onderdeel van deze uitvraag te worden ingericht. Zo ja, graag nadere toelichting over de eisen/wensen op dit vlak.	Dit dient als onderdeel van deze uitvraag te worden ingericht. Dit zal in overleg gaan met Aanbestedende dienst zoals staat beschreven in eis 8.
50.	Bijlage 2 PvE, punt 9	Hoe is de distributie van deze software momenteel geregeld en voldoet de huidige uitrol aan de genoemde eis?	Distributie van software is in ontwikkeling en wordt middels Microsoft Intune geregeld. Deze oplossing voldoet voor Avalex.
51.	Bijlage 2 PvE, punt 11	U vraagt om Intune in te zetten voor MDM-beheer. Echter de volgende eis kan niet (volledig) worden ingevuld met enkel Intune. Wilt u vasthouden aan deze functionele eis wanneer dit de kosten van de oplossing kan opdrijven? "Nummers (/bestemmingen (ook SMS)) en websites (en ander internetverkeer) te blokkeren;"	Genoemde functionele eis? "Nummers (/bestemmingen (ook SMS)) en websites (en ander internetverkeer) te blokkeren;" kan op andere wijze worden ingericht en komt hiermee te vervallen.
52.	Bijlage 2 PvE, punt 20	Is deze SSO-oplossing al actief of dient dit als onderdeel van de uitvraag ingericht te worden. Indien dit laatste het geval is, dan graag aanvullende informatie over de betreffende softwarepakketten.	De oplossing dient zoals vermeld te voldoen aan standaarden zoals SAML, OAUTH, OpenID.
53.	Bijlage 2 PvE, punt 22	Kunt u aangeven wat u bedoelt met "kiosk werkplek"?	Tekst moet zijn "Een uitvoerende medewerker die minimaal beschikt over een kiosk werkplek. Een windows computer met loginmogelijkheid, zonder lokale synchronisatie van bestanden."

54.	Bijlage 2 PvE, punt 22	U omschrijft het gebruik van thin-cliënts. Tijdens de schouw is aangegeven dat deze uitgefaseerd gaan worden. Kunt u bevestigen dat alle thin-cliënts zijn vervangen door fat-cliënts voor de start van het contract?	Voor aanvang van de overeenkomst zijn de Thin Clients vervangen.
55.	Bijlage 2 PvE, punt 22	Is de VoIp telefoon een softwarematige telefoon, geïnstalleerd op het werkplekdevice of een stand-alone toestel?	Voornameijk vaste telefoons, er is een enkele softclient en er is een app in gebruik.
56.	Bijlage 2 PvE, punt 22	Welke functionaliteit wordt op de tablets gebruikt?	Microsoft 365.
57.	Bijlage 2 PvE, punt 22	Zijn alle devices (Windows, iOS, iPadOS en Android) al actief in beheer middels Microsoft Intune? Zo niet, kunt u aangeven hoe deze op dit moment worden beheerd?	Smartphones worden beheerd vanuit Intune. Beheer Werkplekken via Intune is in ontwikkeling.
58.	Bijlage 2 PvE, punt 22	U omschrijft het gebruik van "Office 365 Basic". Dit is geen formele naam van een bestaande licentievorm. Kunt u deze nader specificeren?	Benaming moet zijn Microsoft365 Basic.
59.	Bijlage 2 PvE, punt 22	U vraagt om gebruik van Microsoft Intune. Dit is onderdeel van de Microsoft 365 licentie-suites. Het valt op dat u aangeeft momenteel gebruik te maken van de (beperkte) Office 365 licentie-suites. Kunt u bevestigen dat dit geen typefout is?	We gebruiken momenteel Microsoft 365. De vraag over Intune is specifiek gericht op Device Management. Gebruikers met werkplek devices zijn voorzien van Microsoft 365 Business Premium
60.	Bijlage 2 PvE, algemeen	Kunt u aangeven waar de bestaande IT-omgeving momenteel niet voldoet aan de gestelde eisen en wensen uit het PvE? Met andere woorden; waar kan de oplossing "as-is" in beheer worden genomen en waar zijn aanvullende werkzaamheden nodig?	De nieuwe situatie zoals geschetst in PvE is de gewenste situatie. Migratie naar Azure en afbouw Citrix is bij aanvang contract gerealiseerd. Werkplekken worden vervangen.
61.	Bijlage 2 PvE, algemeen	U heeft nog een aantal lokale serversystemen actief (back-up, archiefdata, etc.). Wilt u deze as-is behouden in de nieuwe situatie?	Deze mogen as-is behouden blijven. Indien inschrijver op termijn een betere oplossing hiervoor heeft staat het hem vrij dit aan te bieden.

62.	Formulier C – Prijzenblad	Kunt u aangeven welke licentiekosten onderdeel van de aanbieding dienen te zijn? U omschrijft al licenties in gebruik te hebben voor bijvoorbeeld Office 365 die normaliter onderdeel zullen zijn van de aanbieding.	Zie antwoord op vraag 79.
63.	Bijlage 2 PvE, punt 24.	U geeft aan dat de opdrachtnemer aanspreekpunt voor hard- en software problemen is voor o.a. de 70 boordcomputers, de weegcomputers en Switches & Firewalls. Wat verwacht u hier precies van de opdrachtnemer, gezien het beheer door een externe leverancier wordt uitgevoerd?	Zie item 18 van PvE Inschrijver garandeert de juiste inzet en samenwerking met Avalex, met onderaannemers en/of derde leveranciers (bijv. verbindingen, firewalls, switches, telefonie of printing) teneinde gezamenlijk een optimaal beschikbare, veilige ICT omgeving te bewerkstelligen. Inschrijver neemt een coördinatieverplichting als Single Point of Contact op zich.
64.	Bijlage 2 PvE, punt 24.	Is er voor het veiligstellen van de camerabeelden een back-up oplossing aanwezig en kan deze worden gecontinueerd of dient er een nieuwe oplossing ingezet worden? Indien dit laatste het geval is kunt u aangeven wat de omvang van de data, change rate en bewaartermijn is?	Dit is een zelfstandig opererend systeem zonder extra backup systeem.
65.	Bijlage 2 PVE, punt 40.	Maakt het leveren van Azure capaciteit onderdeel uit van de gewenste dienstverlening? Zo ja, is er een overzicht beschikbaar van de huidige gebruikte resources waar de initiële getallen op gebaseerd kunnen worden?	Dit is correct. 1X Domain controller. Model: 1bs2 2cpu 4GB ram. 1X SQL server. Model: 1E4s v4 4cpu 32 GB ram. 1X Webserver. Model: 1D2s v4 2cpu 8GB ram. 2X AVD Pool. Model: D4s v3 4cpu 16GB ram.
66.	Aanbestedingsdocument pag 14:	"In 2020 waren er 2280 tickets, waaronder autotickets. Gemiddeld zijn er circa 750 tickets per jaar." Wat zijn autotickets? Hoe verhoudt de 2280 zich tot de 750 per jaar?	Autotickets verstaat aanbestedende dienst als automatische tickets o.a. gegenereerd door monitoring software.  Dit zijn de resterende 1.530 tickets.
67.	PVE eis nr. 6	Welk niveau van de BIO heeft Avalex en moet Inschrijver aan voldoen in haar dienstverlening?	Avalex voldoet aan de BIO criteria maar heeft thans geen certificering.

68.	PVE eis nr. 51. Afhandeling van standaard wijzigingen	Het wordt niet helemaal duidelijk of de standaard wijziging binnen 1 dag of binnen 4 uur gerealiseerd dient te worden, kunt u dit verduidelijken?	Afhandeling van standaard wijzigingen dienen binnen maximaal 1 dag te zijn verwerkt. De onderstaande standaard wijzigingen die benoemd zijn in eis 51 dienen binnen maximaal 4 uur verwerkt te zijn.
69.	PVE eis nr. 51. Afhandeling van standaard wijzigingen	"Deze wijzigingen zijn in ieder geval:" Inschrijver maakt hier uit op dat deze lijst niet volledig is. Worden de standaard wijzigingen na gunning in overleg vastgesteld en vastgelegd in het DAP/SLA?	Dat is correct.
70.	PVE eis nr. 51. Afhandeling van standaard wijzigingen	Voor "verwijderen van gebruiker inclusief zijn bestanden/ bestanden archiveren" zien wij in de praktijk vaak andere doorlooptijden/afspraken wenselijk dan binnen 1 dag of 4 uur, houdt u vast aan deze eis of wilt u dit per gebruiker bepalen?	Dit is akkoord. Eis 51 punt 4 zal niet binnen maximaal 4 uur verwerkt moeten worden.
71.	PVE eis nr. 51. Afhandeling van standaard wijzigingen	De omschrijving van "instellingen aan apparatuur wijzigen of apparatuur wijzigen om aan afgesproken prestaties te (blijven) voldoen." is ons inziens te algemeen en variërend om onder de noemer standaard changes te scharen. Bent u bereid deze standaard wijziging te laten vervallen?	De afhandeling van punt 10 wordt gewijzigd naar binnen maximaal 1 dag.
72.	PVE eis nr. 53. vastleggen en actueel houden van de configuratiegegevens	"De leverancier houdt de reeds ingerichte CMDB binnen TOPdesk bij en zorgt dat deze actueel blijft en rapporteert over de inhoud." Vraag: Wie is "de leverancier" in deze context. Wat is de "reeds ingerichte CMDB" in deze context? Wordt deze up-to-date overgedragen aan Inschrijver na gunning?	De leverancier is opdrachtnemer, de reeds ingerichte CMDB wordt up-to-date overgedragen aan Inschrijver na gunning.

73.	Aanbestedingsdocument, H1.2 Werken bij Avalex	U vraagt een 36-urige bezetting van de servicedesk op locatie op werkdagen tussen 7:30 en 12:00. Één van uw chauffeurs beschrijft in zijn werkdag bij Avalex dat hij om 7 uur aanwezig is en zo snel mogelijk op pad gaat met de wagen. Hiervoor dient hij zich iedere ochtend aan te melden op de boordcomputer, welke vorige week problemen gaf en de helpdesk was niet bereikbaar. Hoe wenst u om te gaan met dergelijke gevallen voor 7:30?	Support van 07:00 tot 07:30 mag bestaan uit telefonische support.
74.	Aanbestedingsdocument, H1.2 Werken bij Avalex	Uw administratief medewerker en planner geven aan behoefte te hebben aan trainingen/cursussen over bepaalde systemen of pakketten. Wat verwacht u hierin van Inschrijver?	Van inschrijver wordt een actieve rol verwacht bij advisering omtrent te volgen trainingen en of cursussen.
75.	Beoordelingsgroep	Kunt u aangeven welke rollen vanuit Avalex deelnemen in de beoordelingsgroep van deze uitvraag?	Zie antwoord op vraag 34.
76.	Algemeen	Kan er een actuele architectuurplaat beschikbaar worden gesteld?	Zie bijlage Netwerktekening Avalex v1.3
77.	Algemeen	Kan er een actueel CMDB overzicht beschikbaar worden gesteld van alle te beheren componenten incl. ouderdom en patch level (o.a. werkplekken, WiFi AP's)?	Overzicht kan na voorlopige gunning worden aangeleverd.
78.	Algemeen	Zijn er momenteel langlopende problemen en/of klachten op huidige ICT-omgeving?	Neen.
79.	Algemeen	Wie verzorgt licenties van applicaties en KA-toepassingen? M.a.w. moeten deze mee in calculatie?	Het is niet van belang wie de licenties, applicaties en KA-toepassingen verzorgen. De gehele gevraagde dienstverlening dient mee genomen te worden in de calculatie.
80.	Inschrijvingsleidraad p13	In de kruisjes-tabel staat bij Antivirus/antispam zowel p13 zowel Avalex als inschrijver. Hoe ziet Avalex dit voor zich in de praktijk?	Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen dit nader af.

81.	Bijlage 2 eis 54	Is er inzicht te geven in aantallen en soort meldingen over afgelopen jaar, welke zijn aangemeld in de gevraagde support periode op zaterdag?	Er zijn in het afgelopen jaar een tiental meldingen op zaterdagen binnengekomen. Dit betreft meldingen over verstoringen in de technische infrastructuur zoals netwerkconnecties en weegsoftware of API's, maar ook telefonie en inlogproblemen.
82.	Bijlage 2 eis 54	Mag inschrijver ervan uitgaan dat inzet zaterdag zich vooral richt op zware en middelzware incidenten die verstorend zijn voor directe bedrijfsproces Avalex?	Dat is correct.
83.	Bijlage 11	Graag zouden wij willen weten hoeveel gebruikers gelijktijdig gebruik maken van de Azure Virtual Desktop omgeving?	Circa 30 concurrent users.
84.	Bijlage 11	Graag zouden wij willen weten welke virtuele desktop actief zijn binnen de virtuele desktop en welk type VM is ingezet?	Windows 10 desktop 2X AVD Pool. Model: D4s 4cpu 16GB ram.
85.	Bijlage 11	Welke functionaliteiten / toepassingen wordt geboden door de Azure Virtual Desktop omgeving naast de PieterBas RemoteApp?	Alleen PieterBas.
86.	Bijlage 11	Geeft de tekening van Azure het werkelijk aantal geactiveerde servers weer of is het mogelijk een volledig overzicht aan te leveren van de het aantal, type vm , en beschrijving van de toepassing per vm?	Zie antwoord op vraag 65.
87.	Bijlage 11	Blijven de ingetekende Veeam backup omgevingen, zowel in Den-haag en in Delft, intact na transitie Azure of en zo ja waarvoor?	Deze mogen as-is behouden blijven. Indien inschrijver op termijn een betere oplossing hiervoor heeft staat het hem vrij dit aan te bieden.
88.	Bijlage 11	Welke server functionaliteit (vm's) blijft nog actief waarvoor de Veeam back-up omgeving nog moet blijven draaien?	Toegangscontrole.
89.	Bijlage 11	Welke software is geïmplementeerd binnen de Azure omgeving ter beveiliging van de serveromgeving tegen Ransomware?	Security AV Defender.

90.	Bijlage 11	Welke beveiliging is geactiveerd binnen de Azure omgeving ter beveiliging van de servers? Denk hierbij aan firewalls of Web Application Firewalls?	Windows Firewall en Network Security Groups. Server worden (vooralsnog) niet ontsloten naar het internet.
91.	Bijlage 11	Is er een back-up ingericht voor de Office 365 omgeving en zo ja welke?	Ja, Veeam back-up.
92.	Algemeen	Zijn de licenties van Microsoft, denk hierbij aan Server en SQL, onderdeel van de inschrijving (calculatie inschrijfprijs), of zijn deze buiten scope?	Zoals staat beschreven in Formulier C Prijzenblad dient inschrijver een prijs op te geven voor de gehele ICT dienstverlening zoals beschreven in deze aanbesteding.
93.	Algemeen	Vallen de kosten voor het verbruik van Azure Resources binnen of buiten van de scope van de aanbesteding? Met andere woorden dient hiermee gerekend te worden in het prijzenblad?	Zie antwoord vraag 93.
94.	Aanbestedingsdocument, pg 12.	Er wordt gesproken over een Identity & Access Management oplossing welke inschrijver dient te beheren. Is dit een reeds bestaande IAM oplossing (zo ja welke?) of dient inschrijver hierin te voorzien en dienen de licenties hiervoor onderdeel te zijn van de inschrijving?	Inschrijver dient hierin te voorzien. De licenties van IAM dienen in de prijs te zijn inbegrepen. Op dit moment wordt UMRA van Tools4Ever gebruikt als IAM oplossing. AFAS – MS AD. Het staat de inschrijver vrij om een alternatief met gelijkwaardige functionaliteit in te zetten.
95.	Aanbestedingsdocument, pg 12.	Er wordt gesproken over een Identity & Access Management oplossing welke inschrijver dient te beheren. Dient een IAM-oplossing te worden geleverd en met welke HRM systeem dient deze te worden gekoppeld?	Zie antwoord op vraag 94.
96.	Aanbestedingsdocument, pg 13.	Hoeveel servers zijn er fysiek (hardware) ten behoeve van de weegbrug software? En hoeveel virtuele servers draaien hierop? Op welke locatie draai(en) deze server(s)?	Op elke locatie 1 server in totaal 4 stuks. Geen virtuele servers.
97.	Aanbestedingsdocument, pg 12.	Is binnen Azure een printserver oplossing actief?	Op dit moment nog niet.

98.	Aanbestedingsdocument, pg 14.	Het aantal tickets is gegeven. Zijn de 750 genoemde tickets de tickets die handmatig zijn ingeschoten buiten de autotickets? Zijn de genoemde 2280 tickets de handmatige en de autotickets gezamenlijk?	Dit is correct.
99.	Aanbestedingsdocument 1.3	Er wordt aangegeven dat betalen naar gebruik moet worden aangeboden. Is dit inclusief licenties/Azure e.d.?	Correct.
100.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 10	Hier wordt aangegeven dat de IT infrastructuur voldoende performance moet bieden obv KPI's. Kan Avalex aangeven om welke KPI's het hier gaat?	KPI's zullen nader bepaald worden in af te sluiten SLA en DAP.
101.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 11	Informatiebeveiliging. Hier wordt aangegeven dat alle data in de Azure omgeving van Avalex moet worden opgeslagen. Wat wordt bedoeld met 'alle data'? Betreft dit ook documentatie van Leverancier? Hoe gaat Avalex om met data die in OneDrive / Teams staat?	Alle data van Avalex, hieronder wordt verstaan: alle informatie die op de omgeving van Avalex staat dient centraal in de Microsoft Azure omgeving opgeslagen te worden. Data van OneDrive/ Teams bevindt zich reeds in de Azure omgeving.
102.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 12	Is de IAM reeds aanwezig en zo ja wat is de huidige tool hiervoor?	Zie antwoord op vraag 94.
103.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 14	Kan Avalex aangeven wat de oorzaak/rede was dat er in 2020 2280 tickets waren, terwijl het gemiddelde per jaar 750 is? Wat is de gemiddelde afhandeltijd van tickets en welk percentage is binnen SLA (zoals aangegeven in PVE 37 t/m 39) tijd afgehandeld opgelost	Zie antwoord op vraag 66.
104.	PvE 20	Heeft Avalex een SSO oplossing in huis?	Ja.
105.	PvE 24	Is de aanwezige werkplek hardware nog courant?	Werkplek hardware is courant.
106.	PvE 29	Zijn de kosten van de Security Scan voor rekening van Inschrijver?	Dat is correct.
107.	PvE 29	Dient de Security Scan een volledige pentest te zijn (white, grey, black box?)	Hier dient opdrachtnemer zelf een invulling aan te geven.

108.	PvE 31	Dienen naast de servers ook de werkplekken geback-upt te worden?	Werkplekken hoeven niet geback-upt te worden.
109.	PvE 31	Inschrijver neemt aan dat de Backup plaatsvindt op de centrale infra. Is deze aanname correct?	Back-up van serverapplicaties en data (on Premise en Azure) en Microsoft 365.
110.	PvE 33	Is restore op file niveau (steekproefsgewijs) voldoende of is een volledige restore van de gehele omgeving noodzakelijk?	Maandelijks restore op basis van steekproeven is akkoord.
111.	PvE 34	Kan Avalex iets meer in detail aangeven wat zij exact gemeten wil hebben?	Aabestedende dienst wil graag maandelijks een rapportage ontvangen met daarin de informatie zoals de capaciteit en het aantal gemelde storingen, trends belasting van Azure omgeving etc.
112.	PvE 35 + 37	Is de architectuur ook als zodanig ingericht qua type Azure VM's en zijn er mogelijk redundante voorzieningen opgenomen?	Er zijn op dit moment geen redundante voorzieningen opgenomen.
113.	PvE 40	Op het moment dat de Azure capaciteit moet worden opgeschaald komen deze kosten dan voor rekening van Avalex?	Correct.
114.	PvE 44	Kan Avalex aangeven of in Intune al is ingeregeld dat applicaties gepusht worden? Wordt installatie van nieuwe pc's volledig via Intune gedaan/ ingespoeld?	Dit is nog in ontwikkeling. Pushen van applicaties is zeker onderdeel. Is afgerond voor start contract
115.	PvE 53	Zijn hiervoor ook agents geïnstalleerd op systemen bijvoorbeeld van een RMM tooling?	Zie antwoord op vraag 114.
116.	PvE 58	In de opsomming staat Tools4Ever Umra vermeld. Wordt dit actief gebruikt als IAM tooling?	Dat is correct.
117.	Aanbestedingsdocument 1.3 + PvE	Zijn de kosten voor de Microsoft licenties en Azure voor rekening van Avalex of moet Inschrijver dit in haar aanbieding mee nemen?	Zie antwoord op vraag 92.
118.	Aanbestedingsdocument 1.3 + PvE	In de tabel op pg 13 staat Licentiebeheer, betekent dit dat de scope enkel het licentiebeheer van Microsoft en KA betreft of dient Inschrijver dit ook af te nemen?	Licentie beheer betreft Microsoft en overige licenties ten behoeve van de KA omgeving.

119.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 9	Buiten scope valt oa netwerkverbindingen. Zou het in de toekomst tot de mogelijkheden kunnen behoren om netwerk/verbindingen, telefonie e.d. over te nemen?	Neen.
120.		Inschrijver gaat ervan uit dat leiding en toezicht van de IT medewerker onder de verantwoordelijkheid van Leverancier ligt, kan Avalex dit bevestigen?	Dat is correct.
121.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 12 + PvE 6.	De huidige medewerker is duurzaam verbonden aan deze dienstverlening, dit betekent dat de Wet Overgang van Onderneming van toepassing is. Inschrijver is van mening dat overgang van onderneming een recht van de werknemer is en dat de aflatende en de nieuwe Leverancier hier onderling geen afspraken over kunnen maken. Om een juiste aanbieding te kunnen doen voor de inzet van de vaste medewerker (op het prijzenblad Bedrag per medewerker per dagdeel) is het voor Inschrijver noodzakelijk te weten wat de huidige contractuele voorwaarden zijn. Kan Avalex daartoe aangeven wat de huidige arbeidsvoorwaarden zijn van deze medewerker (salaris, pensioen, reiskostenvergoeding en/of lease auto, 13e maand, vakantiedagen, adv dagen, toeslagen overwerk/avond/weekend dienst, en alle emolumenten die niet benoemd zijn maar wel invloed hebben in de beloning van de medewerker).	Deze gegevens zullen pas na voorlopige gunning worden gedeeld indien medewerker besluit om gebruik te maken van overgang.

122.	Formulier B - Referentie	Hier staat: "Europese aanbesteding voor schoonmaakdiensten als bedoeld in paragraaf 3.2.2.". Inschrijver gaat ervan uit dat per abuis het verkeerde referentieblad is toegevoegd. Kan Avalex dienst dit bevestigen en het juiste referentieblad toevoegen?	Dit is correct. Aanbestedende dienst heeft een nieuw Formulier B toegevoegd en is het oude Formulier B te komen vervallen.  <b>NOTE: Inschrijvers dienen bij hun inschrijving het aangepaste formulier B te gebruiken genaamd: "Formulier B – Referenties AANGEPAST d.d. 12-10-2021".</b>
123.	Aanbestedingsdocument 3.2.2	Hier staat "ten minste 1 opdracht", dit impliceert dat Inschrijver meerdere referenties mag indienen om aan de drie kerncompetenties te voldoen. Kan Avalex dit bevestigen?	Dit is correct.
124.	Aanbestedingsdocument 3.2.2	De referentie kerncompetentie is inschrijver niet geheel duidelijk. Mogen meerdere referenties worden opgegeven die opgeteld tezamen voldoen aan één kerncompetentie?	Neen, inschrijver mag maximaal 1 referentie per kerncompetentie indienen. Dit betekent dat inschrijver of 1 referentie over alle 3 kerncompetenties indient of 3 losse referenties.
125.		Voor alle documenten waarvoor een handtekening vereist is; gaat Avalex akkoord met een digitale/elektronische ondertekening? (rechtsgeldig volgens uittreksel KvK).	Zoals staat beschreven op bladzijde 23 van het aanbestedingsdocument dient een inschrijving een (digitale) rechtsgeldige handtekening te bevatten.
126.		Kan Avalex inzicht geven in de afspraken die zijn gemaakt met de zittende Leverancier met betrekking tot het afbouwen van verantwoordelijkheden?	Dit zal in onderlinge afstemming met zittende leverancier geregeld worden.
127.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 11, PVE 25	Houdt Avalex een registratie van Security incidenten bij? Zo ja, hoeveel Security Incidenten en/of datalekken (incl 'near miss') hebben zich voorgedaan de afgelopen 2 jaar? Zijn er de afgelopen 2 jaar pentesten (of soortgelijke vulnerability tests) uitgevoerd en zo ja, hoeveel bevindingen zijn hier geconstateerd en zijn deze opgelost?	Er vindt registratie plaats. Afgelopen 2 jaar geen incidenten of datalekken.  Geen PEN testen uitgevoerd. Dit is wel ten zeerste gewenst vandaar opname in PVE.

128.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 11	Er wordt aangegeven dat er geen data lokaal opgeslagen mag worden. Wordt de data van de backup wel lokaal opgeslagen? Zo ja, wat wordt er precies met/op de fysieke backupserver gebackuppeld en moet dit ook in Azure gemigreerd worden? Geldt dit ook voor de QNAP archief data opslag?	Zie antwoord op vraag 61.
129.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 11, PVE 35	Welke gebruikers/leveranciers hebben naast de inschrijver, ook domain/network/global (of vergelijkbare) administrator rechten?	Huidige ICT dienstverlener heeft domain/network/global admin rechten. Applicatieleveranciers alleen domain rechten op servers met hun applicaties.
130.	Aanbestedingsdocument 1.3 pg 12	Is Role Based Access reeds geïmplementeerd?	Dit is nog niet geïmplementeerd.
131.	PVE9	Welke techniek/methode wordt momenteel gebruikt voor de distributie van veel gebruikte zakelijke software en is deze methode toereikend	Intune. Dit moet verder ontwikkeld worden maar is toereikend.
132.	PVE11 & Bijlage 11	Zijn er aanvullende backup faciliteiten aanwezig voor de Microsoft Azure omgeving en Microsoft 365 tennant? Zo nee, is dit wens of eis voor de inschrijver en zo ja, valt dit binnen de dienstverlening?	Er is een dagelijkse VM backup op Basis van GRS.
133.	PVE 15	Is van de huidige omgeving reeds documentatie en handleidingen aanwezig?	Er is gefragmenteerde documentatie beschikbaar. Netwerkleverancier levert binnenkort documentatie op
134.	PVE 19	Is de omschreven oplossing op dit moment nog niet aanwezig?	Neen, inschrijver dient dit zelf aan te leveren.
135.	PVE 20	Zijn er bestaande systemen of applicaties die de aangegeven standaarden <i>niet</i> ondersteunen?	Nee.
136.	PVE 22	Kan de werking van een thin client nader omschreven worden?	Niet relevant aangezien deze voor aanvang van contract zijn uitgefaseerd.
137.	PVE 24	Op welk hardware en OS draait een boordcomputer, weeg PC/server en KraanPC?	Weeg PC/server en KraanPC: Windows 10 Boordcomputer: Android.

138.	PVE 24	Welk toegangssyste(e)m(en) wordt gebruikt en zijn autorisaties centraal toe te wijzen, te wijzigen en in te trekken?	AFAS via UMRA koppeling.
139.	PVE 40, 41	Mag inschrijver na gunning afwijkende (prijs)afspraken met Avalex maken in geval van plotselinge, exponentiele groei of afname in capaciteitsbehoefte?	Nee Inschrijver mag uitgaan van maximaal 25% groei en 25% krimp.
140.	PVE 45	Welke definitie hanteert Avalex voor niet-standaard wijzigingen?	Alle die niet benoemd zijn in item 51 van PvE.
141.	PVE 49	Moet de te verlenen medewerking doorberekend worden in de tariefstelling/het rekenblad?	Dat is correct.
142.	PVE 53	In hoeverre is de huidige CMDB in Topdesk accuraat?	CMDB is op orde.
143.	PVE pag 6	Welke verantwoordelijkheden heeft de inschrijver voor het informatiesysteem QlikSense?	Zie antwoord op vraag 32.
144.	PVE pag 6	Welke modules neemt Avalex af voor Topdesk?	Het Ticketsysteem.
145.	PvE 46	Welke ingangen hebben eindgebruikers voor het aanmelden van een incident, service request of change?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch</li> <li>• E-mail</li> <li>• Inloop bij Servicedesk</li> </ul>
146.	PvE 54	Inschrijver beschikt over een eigen Shared Service Center maar wil graag weten; is het ook mogelijk om de Servicedesk op afstand vanuit huis te laten plaatsvinden?	<p><b>Buiten</b> de aangegeven tijdstippen van 07:30-12:30 staat het de inschrijver vrij om vanaf een andere locatie de Servicedesk te bemensen.</p> <p>De eis blijft dat 36 uur op locatie van de opdrachtgever aanwezigheid vereist is.</p>
147.	Aanbestedingsdocument ICT 2022.pdf. pg 9 en 11	Op pagina 9 staat dat netwerkverbindingen en firewalls buiten scope zijn. Geldt dat ook voor de switches die door de Netwerkleverancier worden beheerd? (zie pag. 11). En zijn er nog meer van dergelijke netwerk infra componenten die buiten scope vallen?	Dat geldt ook voor beheer op de netwerkswitches. Patchen van werkplekken valt wel binnen de scope.

148.	Aanbestedingsdocument ICT 2022.pdf pag. 12	Is de WLAN apparatuur (Cisco Meraki) op dit moment up-to-date m.b.t. support contract, firmware, et cetera?	Ja.
149.	Aanbestedingsdocument ICT 2022.pdf pag. 12	Overgang van Onderneming is van toepassing. Graag ontvangen wij op voorhand een anonieme CV en huidige arbeidsvoorwaarden.	Zie antwoord op vraag 121.
150.	Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 18	Kunt u exact het aantal derden IT leveranciers aangeven welke vanuit de Single Point of Contact coördinatie moeten worden aangestuurd.	Zie de matrix in PvE op blz 6.
151.	Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 55	Met hoeveel FTE wordt nu dagelijks de ICT servicedesk bemenst?	1 persoon op locatie poule van 3 mensen in 2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> lijn.
152.	Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 55	Welke afspraak heeft Avalex nu gemaakt bij vervanging van de on-site ICT servicedesk medewerker bij ziekte?	ICT dienstverlener regelt vervangende medewerker op locatie.
153.	Bijlage 11 en 12 en Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 35	Hoe heeft Avalex de 24/7 beschikbaarheidseis voor de huidige Avalex Azure architectuur getoetst?	De omgeving is in opbouw dus nog niet getoetst.
154.	Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 25	Welke maatregelen (technisch en procedureel) zijn op dit moment genomen m.b.t. bescherming tegen Malware?	Next Gen firewall Avirus anti malware. Instructie van medewerkers d.m.v. Gedragsregels.
155.	Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 29	Wat is de scope van de "security scan" ?	Zie antwoord vragen 10 en 107.
156.	Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 30	Wat wordt precies bedoeld met "Inschrijver geeft derde leveranciers van Avalex applicaties toegang tot hun " <i>applicatie</i> "	Inschrijver faciliteert serviceaccounts en de toegang tot deze accounts voor applicatieleveranciers.

157.	Bijlage 2 Programma van Eisen; nr. 25. 45	Tijdens de schouw werd aangegeven dat Wi-Fi (WLAN) buiten scope valt. In bijlage 2 wordt gevraagd om dagelijkse werkzaamheden uit te voeren op WLAN en om Wi-Fi voorzieningen te voorzien van adequate beveiliging.	Het beheer van de Meraki WiFi omgeving is wel in scope. In eis 25 staat vermeld: Met leverancier van verbindingen, firewalls en switches wordt de totale security scope afgestemd. Dit geldt ook voor de WLAN.
158.	Aanbestedingsdocument ICT 2022.pdf Algemeen en paragraaf 2.1 Planning	De geplande startdatum is 31 maart 2022.  Wanneer dient het beheer worden overgenomen?	Vanaf de implementatiefase; medio januari 2022.
159.	Aanbestedingsdocument ICT 2022.pdf Algemeen en paragraaf 2.1 Planning	Worden de lopende IT-projecten afgerond voor gunningsdatum?	Dat is correct.
160.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 9	Waarom heeft Opdrachtgever een doelstelling voor het fysiek bemensen van de ICT servicedesk op locatie?	Dit past naar oordeel van Avalex bij de door Avalex gewenste ondersteuning.
161.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 9	Wat is de achterliggende gedachte achter de minimale aanwezigheid tussen 07:30 uur en 12:00 uur?	De Avalex organisatie begint deels al om 07:00 uur en is er al vroeg behoefte aan ICT ondersteuning bij aanvang van de werkdag. Piek van de calls ligt in dit tijdvak.
162.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 9	Welke functionele behoefte ligt achter het beschikbaar stellen van de Shared mailboxen?	Deze worden gebruikt voor een aantal communicatie kanalen.
163.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 9	Op welke locaties dienen de Shared mailboxen ontsloten te worden?	Vanaf alle locaties.
164.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 9	Worden de Shared mailboxen ontsloten op de Algemene Werk Pc's?	Shared mailboxen moeten benaderbaar zijn vanuit elke werkplek.

165.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 9	Hoeveel gebruikers worden er toegewezen aan elk van de zeven Shared mailboxen?	Een beperkt aantal, dit verschilt per periode en kan niet met een exact getal worden aangegeven.
166.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 9	Worden de Shared mailboxen benaderd via de lokale Outlook app of via Outlook for the Web?	Beide.
167.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 10	Welke KPI's zijn met andere ICT leveranciers afgesloten in relatie tot de (performance van de) IT-infrastructuur?	Zie antwoord op vraag 47.
168.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, Informatiebeveiliging, pag. 11	Hoe is de huidige informatiebeveiliging binnen Microsoft Azure ingeregeld?	De toegang tot Microsoft Azure Portal is beveiligd met meervoudige authenticatie.
169.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 11	Hoe is het 'up-to-date zijn en blijven t.b.v. kwaliteit en functionaliteit' geborgd in relatie tot de 'Buiten de scope' IT-infrastructuur?	Van de inschrijver wordt actieve inbreng van voorstellen verwacht daar waar optimalisatie mogelijk is in het ICT platform.
170.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 11	Welke organisatorische groei/krimp kunnen we indicatief verwachten i.v.m. het kostenmodel op basis van pay per use? (kosten als inrichten en migratie in het maandbedrag van de eerste 12 maanden)	Inschrijver mag uitgaan van maximaal 25% groei en 25% krimp.
171.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 11	Hoe is het beheer van de infrastructuur (verbindingen, firewalls, switches) en de benodigde centrale en lokale (ICT-) securityvoorzieningen nu ingeregeld?	Beheer van de infrastructuur is ondergebracht bij een andere ICT partner.
172.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Welke typen devices zijn er nu in omloop waarmee de door Avalex gebruikte applicaties benaderd kunnen worden?	Zie het programma van eisen nummer 24.
173.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Hoe wordt het beheren en toekennen van rollen en rechten nu uitgevoerd?	Deels via UMRA koppeling AFAS en AD, rest handmatig.

174.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Heeft Opdrachtgever een volledige rollen- en rechten-matrix die als input gebruikt kan worden voor Identity and Access Management (IAM)?	Is beschikbaar bij implementatie.
175.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Welk HRM-systeem wordt er nu gebruikt voor de personeelsadministratie en in hoeverre is HR-administratie gereed om gekoppeld te worden aan Identity and Access Management (IAM)?	AFAS. Is nu ook als koppeling actief.
176.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Wanneer komt de fysieke werkplekapparatuur in aanmerking voor functionele of financiële afschrijving?	Apparatuur wordt voor aanvang van overeenkomst vervangen.
177.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Welke (en hoeveel) laptops, printers, MFP's, tablets, mobiele telefoons en desktops zijn er nu in omloop? (CMDB-overzicht)	Zie opgave in PvE. CMDB overzicht kan na voorlopige gunning worden gedeeld.
178.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Welke beheerwerkzaamheden moeten er rondom Mobile device management uitgevoerd worden?	Pushen van policies en applicaties.
179.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Hoe ziet de governance / regieorganisatie van Avalex er uit?	Zie antwoord op vraag 12.
180.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Op basis van welke vragen / doelgroep is de klanttevredenheidsscore gebaseerd?	De gehele groep gebruikers is middels een enquête bevraagd.
181.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 14	Hoe is het facilitair beheer geregeld? (WLAN apparatuur, camerasysteem, weegbrug, intercom, slagboom etc.)	Beheer van deze toepassingen (m.v. WLAN) is belegd bij leveranciers. Bij incidenten wordt melding gedaan bij Servicedesk. Deze zet de melding door naar desbetreffende leverancier en bewaakt deze.
182.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Hoeveel en welke 'derden' wordt Opdrachtnemer geacht in te schakelen vanuit haar regie functie?	Zie antwoord op vraag 150.
183.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Welke SLA / KPI's / resultaatverplichting is met deze 'derden' overeengekomen?	Zie antwoord op vraag 47.

184.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Kan er een functionele omschrijving gegeven worden over de servers t.b.v. weegbrug?	W10 werkplekken met SQL database waarin weeggegevens worden vastgelegd.
185.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Boardcomputers worden ondersteund door een derde, het beeld dat door 'Chauffeur bij Avalex' wordt geschetst is dat deze problemen kunnen ondervinden. Hoe is het beheer hieromtrent ingericht en wat is de relatie met het niet beschikbaar zijn van de servicedesk?	Aanspreekpunt voor zowel leverancier als chauffeur bij storingen. Aannemen en eerste controle op werking. Het aanmaken van accounts en configureren van de boardcomputers volgens goed gedocumenteerde werkinstructies.
186.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Waar is de mobiele en vaste telefonie ondergebracht?	Dit is niet van toepassing.
187.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Welke Printing on Demand oplossing is in gebruik?	Streamline.
188.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Dient deze Printing on Demand oplossing meegenomen te worden in de nieuwe omgeving?	Dit is correct.
189.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Welke functionaliteit(en) biedt de Printing on Demand oplossing?	Alleen Printing on Demand.
190.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Welke Antivirus / Antispam oplossing dient er beheerd te worden?	Bitdefender.
191.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Welke Back-up oplossing dient er beheerd te worden?	Veeam back-up of een andere oplossing Zie antwoord op vraag 61.
192.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Hoe is de RPO recent getest i.c.m. de huidige back-up oplossing?	Restore van bestanden met x tijdslimiet.
193.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Hoe is het MDM binnen Intune nu functioneel ingericht?	Smartphones worden voorzien van policies mbt toegang . Remote wipe is mogelijk.

194.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 12	Wat is het mobiele device (toegangs-/security) beleid?	Beleid moet nader ontwikkeld worden.
195.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Bij welke leverancier worden de Microsoft licenties afgenomen?	Dit is geen relevante informatie voor inschrijver.
196.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Onder welk programma worden de Microsoft licenties afgenomen?	MSP.
197.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 13	Onder welke voorwaarden worden deze Microsoft licenties afgenomen ?	Zie antwoord op vraag 196.
198.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 14	Staat er op elk afvalbrengrstation 1 algemene werkplek PC?	Dat is correct.
199.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 14	Waar dient deze algemene werkplek PC voor?	Algemene werkzaamheden, Weegbrug, Microsoft 365.
200.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 14	Hoe wordt op deze algemene werkplek PC ingelogd door de gebruiker(s)?	Werkplekaccount.
201.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 14	Staan er eventueel nog andere werkplek Pc's? op de decentrale locaties?	Ja bij het KCC in Delft.
202.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 14	Kunnen er voorbeelden gegeven worden van zogenoemde 'autotickets'?	Zie antwoord op vraag 66.
203.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 14	Kunnen we een zo volledig mogelijke uitdraai krijgen uit TOPdesk van de in 2020 (en 2021 tot nu toe) geregistreerde tickets?	Zie antwoord op vraag 77.

204.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pag. 36	<p>Indexatie leveranciers, zoals bijvoorbeeld Microsoft, indexeren prijzen op regelmatige basis en gedurende een kalenderjaar. Opdrachtnemer kan dit niet beïnvloeden c.q. verdisconteren in de prijs per werkplek voor 2022.</p> <p><b>Voorstel op het volgende artikel op te nemen in de Overeenkomst:</b> Opdrachtnemer zal de geldende tarieven voor zijn dienstverlening en gerelateerde inkoop van derden welke zijn verrekend in de dienstverlening indexeren. Opdrachtnemer zal bij bekendwording van deze indexering zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 1 maand na bekendwording de Opdrachtgever schriftelijk informeren. Indexering 2022 is geldig voor derden zoals Microsoft welke een integraal onderdeel maken van de beheer fee.</p>	Dat is akkoord mits kan worden aangetoond dat Microsoft in dezelfde mate haar prijzen heeft aangepast.
205.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 – nr. 9	Er wordt hier gesproken over 'de werkplekken' terwijl er bij EIS nr. 7 gesproken wordt over de 'digitale werkplek'. Kunnen we er bij EIS 9 vanuit gaan dat hier ook wordt gerefereerd naar de digitale werkplek?	Dat is correct.
206.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 – nr. 10	Is de werkplekapparatuur zodanig ingericht dat deze van afstand wordt (of kan worden) beheerd?	Dat is correct.
207.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 – nr. 11	Intune: Is Windows Autopilot / White Glove ingericht?	Zie antwoorden op vragen 57 en 114.

208.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 – nr. 11	In hoeverre is de reeds ingezette werkplekapparatuur gereed voor de MDM voorziening (Mobile Device Management) op basis van Microsoft Intune?	Werkplekapparatuur wordt nieuw aangeschaft inclusief hash codes.
209.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 – nr. 11	Is de ingezette werkplekapparatuur afgenomen via erkende resellers voor Samsung (Knox), Apple (DEP) en Microsoft Intune (hardware hashes)?	Apparatuur die wordt aangeschaft wordt via erkende resellers besteld.
210.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 – nr. 18	Welk handelen mag Opdrachtnemer van Opdrachtgever verwachten, wanneer uit de coördinatieverplichting blijkt dat derden hun afspraken niet nakomen?	Bij melding zal Avalex escaleren richting derden.
211.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 – nr. 21	Is het Opdrachtgever bekend dat hiervoor relevantie Microsoft aangekocht moeten worden?	Vraag is niet duidelijk.
212.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 – nr. 22	Wat houdt de 'Kiosk werkplek' precies in?	Zie antwoord op vraag 53.
213.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 – nr. 22	Hoe wordt de uitvoerende medewerker ondersteunt met 'voertuig met boordcomputer en een carkit' en 'per locatie Weegbrugbediening, vaste telefoon en Camerasysteem'?	Medewerkers melden storing bij Servicedesk. Deze zet de meldingen door naar de leveranciers van deze toepassingen.
214.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 – nr. 25	De totale security scope wordt afgestemd met een andere leverancier dan Opdrachtnemer. Krijgt Opdrachtgever inzage in het genoemde 'ICT-beveiligingsplan'?	De totale security scope wordt afgestemd met alle betrokken leveranciers. Van inschrijver wordt actieve deelname hierin verwacht.

215.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 3 – nr. 35	Microsoft Azure kent haar eigen beschikbaarheidspercentage. Uitval van systemen door toedoen van Microsoft vallen buiten het te leveren beschikbaarheidspercentage van Opdrachtnemer, correct?	Correct zie ook antwoord op vraag 25.
216.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 4 – nr. 42	Welke core applicatie draait on-premise, hoeveel gebruikers heeft deze en hoe is deze ontsloten?	Na migratie PieterBas draait er geen core applicatie meer on-premise alleen nog toegang systeem en weegclients op lokale PC's.
217.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 4 – nr. 45	Kunnen er voorbeelden gegeven worden van '2e lijns ondersteuning betrokken partijen, Avalex medewerkers'	Voorbeelden: 2 <sup>e</sup> lijns ondersteuning betrokken partijen: Fabrikanten van apparatuur of oplossingen Avalex Medewerkers: Facilitaire medewerkers benodigd voor bijv toegang.
218.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 5 – nr. 51	Er vanuit gaande dat een IAM-oplossing haar intrede doet, in hoeverre zijn deze afhandelingstijden relevant?	Niet alle items zijn met IAM oplossing te regelen. Eis blijft dus staan.
219.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 5 – nr. 54	Support op de zaterdagen, betreft dit alleen de zware incidenten EIS 37?	Dat is correct.
220.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 6	Opdrachtgever maakt gebruik van Tools4Ever UMRA, wat is hiermee geautomatiseerd?	Creatie van basis accounts vanuit UMRA koppeling AFAS-AD.
221.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 6	Heeft Opdrachtgever volledige leveranciersondersteuning voor alle genoemde software-oplossingen?	Dat is correct.
222.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 6	Welk beheer verwacht Opdrachtgever dat er op de applicatie QlikSense wordt uitgevoerd?	Zie antwoord op vraag 32.

223.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Wat houdt SAFESPACE in en welke functionaliteit wordt geboden?	Safespace is de huidige externe back-up omgeving.
224.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Welke virtuele servers draaien er op de fysieke VMware ESX server?	Virtuele machine voor Laadkraan/Afvalpers
225.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Welke ESX versie wordt er gebruikt?	VMware ESXi 6.7 Essentials (in den Haag (6.7 Enterprise)
226.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Welke hardware specificaties en configuratie kent de ESX server	Momenteel hebben we in Delft: 2x ESX: CPU E5-2680 v3 @ 2.50GHz, 160GB Is in de te beheren situatie alleen maar nodig voor een enkele VM.
227.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Hoeveel resources, zijnde (v)cores, geheugen en schijfruimte, zijn toegekend aan de eventuele virtuele servers die draaien op de fysieke ESX server?	Delft betreft momenteel de DR site, nauwelijks in gebruik en geen Cluster. Is in de te beheren situatie alleen maar nodig voor een enkele VM. CPU: 2Ghz. Memory: 21GB Storage (used): 4.2TB VM's'(operational): 2
228.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Welke versie van Veeam wordt er gebruikt?	Veeam 10 standard.
229.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Welke retentietijd is er binnen het Veeam Back-up platform ingeregeld?	Offsite - 12 maanden.
230.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Welke hardware specificaties kent de Veeam Back-up server?	SuperMicro SYS-6027R-WRF, Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v2 @ 2.10GHz, 8GB.
231.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Delft : Hoe groot is het back-up volume op het moment van deze vraag beantwoording?	Zie antwoord vraag 237.
232.	Bijlage 11, Avalex ICT	Locatie Delft : Welke apparatuur zijn er aan de MOXA poorten verbonden?	De weegbrug.

	Blauwdruk 2022		
233.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Wassenaar : Welke apparatuur zijn er aan de MOXA poorten verbonden?	De weegbrug.
234.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Den Haag : Welke versie van Veeam wordt er gebruikt?	Veeam 10 standard.
235.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Den Haag : Welke retentietijd is er binnen het Veeam Back-up platform ingeregeld?	Onsite - 30 dagen.
236.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Den Haag : Welke hardware specificaties kent de Veeam Back-up server?	SuperMicro SYS-6027R-WRF, Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v2 @ 2.10GHz, 8G.
237.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Den Haag : Hoe groot is het back-up volume op het moment van deze vraag beantwoording?	Circa 33 TB.
238.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Den Haag : Is het Datacenter een fysiek onderdeel van de locatie Den Haag?	Dat is correct.
239.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Den Haag : Hoe is het Low Level Design van het Datacenter ingericht?	Zie bijlage Netwerktekening Avalex v1.3
240.	Bijlage 11, Avalex ICT Blauwdruk 2022	Locatie Den Haag : Hoe is de QNAP hard- en softwarematig geconfigureerd?	De QNAP bestaat uit 4 harde schijven (elk 2TB) welke geconfigureerd zijn in een RAID 5. De storage wordt als een iSCSI Target ontsloten aan de VMware omgeving en is geformatteerd als VMFS5 Datastore. Deze Datastore wordt gebruikt voor de opslag van één virtuele harde schijf (vmdk) welke dient als opslag voor archiefdata.
241.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Welke Azure Abonnementen worden er gebruikt?	Vooralsnog alleen Pay-Per-Use.
242.	Bijlage 12, Detail Azure	Wordt het verbruik van de Azure Virtuele Servers afgenomen op basis Betalen Naar	Vooralsnog alleen Pay-Per-Use.

	PieterBas omgeving	Gebruik, 1 jaar Gereserveerd en/of 3 jaar Gereserveerd?	
243.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Zijn de Azure Virtuele Servers voorzien van een standaard Windows Server licentie via Azure of via Azure Hybrid Benefit?	Azure Hybrid Benefit is ingeschakeld omdat Avalex een actieve SA heeft op haar Windows Server licenties.
244.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Zijn er Azure Virtuele Servers op basis van een Linux Operating System actief?	Nee.
245.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Zijn er één of meerdere Domain Controllers binnen Azure actief?	1 Domain Controller als start.
246.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Welke SQL versie wordt er op de Azure SQL server gebruikt?	SQL 2019.
247.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Is de SQL server gelicenseerd op een door Azure geleverde licentie of via Azure Hybrid Benefit?	Azure Hybrid Benefit is ingeschakeld omdat Avalex een actieve SA heeft op haar Windows Server licenties.
248.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Wordt er binnen de Azure omgeving gebruik gemaakt van Automation voor de Azure Virtual Desktop servers?	Momenteel nog niet. We gaan met Automation inregelen dat de Virtual Desktop servers in de nacht worden uitgeschakeld.
249.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Welke Apps en Webservices draaien er op de App/Web Services Virtuele Server?	Op dit moment nog niet. Wordt PB4ALL en PieterBas Webservices .
250.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Wordt de Azure omgeving ontsloten op basis van een Azure VPN Gateway, Azure Firewall of een Third Party Virtuele Firewall?	Azure VPN Gateway.

251.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Als er gebruik gemaakt wordt van een Azure VPN Gateway, welk type wordt er gebruikt (Basic, 1, 2, etc.)?	Azure VPN Gateway type 1.
252.	Bijlage 12, Detail Azure PieterBas omgeving	Hoeveel Site2Site en Point2Site connecties zijn er opgezet?	Eén Site2Site.
253.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 5 - nr. 51	Van elk type genoemde standaard wijziging, hoe vaak zijn deze aangevraagd in 2020 en 2021?	Dat zijn 680 stuks.
254.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 5 - nr. 52	Hoeveel Security updates met high impact zijn er doorgevoerd in 2020 en 2021?	Deze zijn niet specifiek geregistreerd. Hebben m.n. betrekking op Microsoft en Citrix omgeving.
255.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 - nr. 7	Hoeveel interne en externe werkplekken (thuiswerkers) zijn er?	Werkplekken zijn benoemd in item 24 van PvE Iedere kantoormedewerker heeft de mogelijkheid om vanuit huis te werken.
256.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 - nr. 9	Welke (en hoeveel) van de benoemde licenties heeft opdrachtgever al beschikbaar?	Alle.
257.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 - nr. 11	Welke (en hoeveel) devices zijn al geschikt om gebruik te maken van de MDM voorziening?	Alle werkplek devices worden nieuw aangeschaft voor aanvang contract en zijn geschikt.
258.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 1 - nr. 11	Welke actie onderneemt Opdrachtgever indien blijkt dat de hardware apparatuur functioneel/technisch niet geschikt is voor de MDM voorziening?	Vervangen of buiten MDM laten.

259.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 - nr. 21	Wat voor 'delen' denkt opdrachtgever dat er beschikbaar gesteld moet worden aan externen?	Servers met applicaties van derden.
260.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 - nr. 21	Hoeveel externen verwacht Opdrachtgever dat gebruik gaat maken van de gevraagde functionaliteit?	Maximaal 1 per genoemde in matrix in PVE.
261.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 - nr. 21	Hoe weet Opdrachtnemer aan welke medewerker welk soort hardware/software wordt toebedeeld?	Op basis van door Avalex aan te leveren informatie.
262.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 3 - nr. 24	Wat is de verwachte groei/krimp qua aantallen en samenstelling van hardware?	Zie antwoord op vraag 139.
263.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 3 - nr. 24	Welke en hoeveel van de genoemde systemen, zullen in 2021/2022 vervangen gaan worden?	Zie antwoord op vraag 176.
264.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 3 - nr. 29	Wat omvat de 'security scan' volgens Opdrachtgever?	Zie antwoord vragen 10 en 107.
265.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 - nr. 30	Hoeveel (en welke) derde leveranciers van Avalex dienen toegang te krijgen tot hun applicatie?	Zie antwoord op vraag 260.
266.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 3 - nr. 30	Op welke wijze verschaft Opdrachtgever nu derde leveranciers toegang tot hun applicatie?	Via serviceaccounts.

267.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 3 - nr. 39	Wat bedoelt Opdrachtgever met 'eventuele bugs'?	Met name bugs in updates of upgrades in Microsoft software.
268.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 4 - nr. 45	Wat bedoelt Opdrachtgever met 'dagelijkse beheerwerkzaamheden op de netwerkinfrastructuur (WLAN)'? Dit aangezien de netwerkverbindingen en firewalls buiten scope zijn.	Beheer SSID's Monitoring beschikbaarheid Incident oplossen Meraki omgeving.
269.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 5 - nr. 53	Naar welke TOPdesk-omgeving wordt hier gerefereerd?	Van Avalex.
270.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 - nr. 53	Mag opdrachtnemer de CMDB administratie bijhouden in haar eigen TOPdesk?	Mits 1:1 gekoppeld wordt met Topdesk van Avalex.
271.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 5 - nr. 54	Wat is het nut/noodzaak voor het koppelen met de TOPdesk omgeving van Avalex?	TopDesk wordt momenteel ook gebruikt voor reserveren van vergaderlocaties en poolautos Inschrijver kan gebruik maken van applicatie.
272.	Bijlage 2 Programma van Eisen, pag. 2 - nr. 54	Wat omvat het 'beheer door derden'?	Het beheer uitgevoerd door andere ICT leveranciers. Inschrijver is Single Point of Contact voor incidenten met deze applicaties.
273.	Aanbestedingsdocument ICT 2022, pagina 9	Fysiek bemensen van de ICT servicedesk op locatie. Draagt de opdrachtgever zorg voor alle noodzakelijke voorzieningen (Computer, telefonie, etc...) en is dat conform Arbo normen?	Computer en mobiele telefonie verzorgen door inschrijver. Accounts en fysieke werkplek, zoals docking, VOIP toestel en monitoren wordt door Avalex gefaciliteerd en is conform ARBO normen.
274.		Betalen naar gebruik wordt gevraagd. Is het aantal gebruikers de enige variabele hierin?	Ja dat is + 25% en -/ - 25%.

275.		Software staat niet beschreven als buiten scope. Is het leveren van software (werkplek, tooling, etc..) onderdeel van de opdracht?	Software benodigd voor het uitvoeren van de werkzaamheden zoals gevraagd behoren bij de opdracht. Software voor eindgebruikers of specifieke bedrijfssoftware van Avalex valt buiten de scope.
276.	Pagina 11	Welke overleg en afstemmingsstructuren zijn nu al aanwezig tussen de huidige leverancier en de overige leverancier (b.v. netwerk)?	Dit gebeurt momenteel Ad hoc en voornamelijk getriggerd door incidenten en wijzigingen.
277.	Pagina 12	Een Identity and Access Management (IAM) voorziening. Wordt verwacht van de opdrachtnemer dat deze de oplossing ook levert?	Dat is correct.
278.	Pagina 14	Tickets: In 2020 waren er 2280 tickets, waaronder autotickets. Gemiddeld zijn er circa 750 tickets per jaar. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn autotickets?</li> <li>- Hoe is het verschil van 750 gemiddeld en 2280 in 2020 te verklaren?</li> </ul> Kan een verdere verdeling worden gegeven in: Verzoeken, changes, verstoringen?	Zie antwoord op vraag 66.
279.	Bijlage 2 Programma van Eisen	In dit document wordt regelmatig over dagen gesproken wanneer verstoringen dienen opgelost te worden. We veronderstellen dat die werkdagen (ma-vr) zijn. Is dat juist?	Onze werkdagen voor kantoormedewerkers zijn maandag tot en met vrijdag. Onze uitvoeringsmedewerkers werken ook op zaterdag.
280.	Eis 15	Wat zijn de taken van de aanwezige beheerder nu? Gaat deze na gunning andere taken uitvoeren?	De opdrachtnemer neemt deze taken over. Algemene 1 <sup>e</sup> lijns servicedesk taken.
281.	Eis 19	Inschrijver veronderstelt dat de betreffende applicaties authenticatie met behulp van Azure AD ondersteunen. Is dit juist?	Dit geldt voor een groot deel van de applicaties. Er zijn nog enkele applicaties met een onafhankelijke authenticatie.
282.	Eis 20	Is SSO nu ook al actief en werkt dit voor alle applicaties?	SSO is ingeregeld voor applicaties die dit ondersteunen. Enkele applicaties hebben eigen authenticatie en deze ondersteunen dit niet
283.	Eis 31	Wat is de gewenste RTO tijd?	Gewenste RTO is 4 uur.

284.	Eis 34	Inschrijver meet performance aan de hand van vooropgestelde indicatoren. Zijn deze in de huidige situatie al gedefinieerd?	Zie antwoord op vraag 100.
285.	Eis 40	Inschrijver veronderstelt dat de kosten van Azure geen direct onderdeel zijn van de aanbesteding. Is dat juist?	Dat is correct.
286.	Eis 44	Mag verondersteld worden dat gebruik kan worden gemaakt van Topdesk van de opdrachtgever?	Dat is correct.
287.	Eis 58	Wat is de reden dat het beheer van Qliksense bij opdrachtnemer ligt en bijv. Topdesk en UMRA niet?	Qliksense heeft gebruikersbeheer welke beheert dient te worden door de opdrachtnemer. Ook draait deze applicatie momenteel nog lokaal. Dat zal in de toekomst wijzigen.
288.	Algemeen	Behoort het leveren van een nieuwe werkplek omgeving en het migreren daarna ook tot de opdracht? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke eisen worden daaraan gesteld?</li> <li>- Welke concept wordt daarin gebruikt?</li> </ul> En welke software en licenties mag verondersteld worden dat aanwezig is bij de opdrachtgever?	Dit is niet opgenomen in de aanbesteding. Het staat de inschrijver vrij om hieromtrent tzt te adviseren.