

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Opmerking	Door middel van deze marktconsultatie heeft Opdrachtgever voor ogen informatie te verzamelen om op een later moment een aanbesteding uit te voeren. Dat houdt in dat wij uw kennis en kunde graag terug zien in de beantwoording. Om enig beeld te schetsen is de huidige situatie en een gewenste situatie vermeld. Meer gedetailleerde gegevens van de huidige situatie worden pas bij de aanbesteding aangegeven. De exacte invulling van de gewenste situatie kan bij de aanbesteding ook nog afwijken van hetgeen hier geschetst is op basis van de, onder andere, door u verstrekte informatie. Deze marktconsultatie betreft nog geen offerteaanvraag. Sommige gevraagde informatie hieronder vindt Opdrachtgever nog niet relevant voor beantwoording van de gestelde vragen in de marktconsultatie en andere informatie is nog niet bekend of nog geen keuze op gemaakt. Essentieel is dat wij juist graag van u horen wat volgens ú een beste invulling kan zijn.
2	Algemeen	Wat is volgens u de reden dat er geen Inschrijvingen in de kluis zaten bij de aanbesteding die u eerder uitzette?	Wij hebben een analyse gemaakt. De uitkomsten hiervan zijn echter niet compleet zonder de resultaten van deze marktconsultatie. Door deze marktconsultatie beoogt opdrachtgever een beter inzicht te krijgen in de oplossingen die de markt ziet, waardoor uw input mede kan leiden tot een succesvolle aanbesteding.
3	Vragenformulier, vraag 2, Scope & verkaveling	Bent u genegen, bereid om verkaveling aan te brengen? Zo ja, hoeveel percelen wenst u (maximaal)?	In het vragendocument gaat vraag 2 over verkaveling. We vragen hier hoe de markt aankijkt tegen het voorgestelde kavel. Als u meent dat een bepaalde verkaveling beter passend is, wordt u gevraagd dit aan te geven. Opdrachtgever bepaalt na de marktconsultatie onder andere aan de hand van de ontvangen reacties van marktpartijen, welke verkaveling het meest passend is. Dus in principe zijn we tot verkaveling bereid. Een maximum aan verkaveling hangt af van diverse argumenten en onderlinge samenhang. Vooralsnog willen we hier dus nog geen maximum aan vastleggen. Zie ook antwoord op vraag 1.
4	Vragenformulier, vraag 3, Uitwijk op korte termijn	De term business continuity is voor meerdere interpretaties vatbaar. Wat behelst deze term in relatie tot de mogelijke scope voor u?	Opdrachtgever wenst dat haar primaire applicaties robuust worden gehost, en dus een hoge beschikbaarheid hebben. Met gestelde vraag 3 vragen we naar uw visie hoe dit op korte termijn gerealiseerd zou kunnen worden/hoe we dit in een PvE zouden kunnen formuleren.
5	Algemeen	Hebt u een idee wat de gunningscriteria zullen worden? Accepteert u advies vanuit de markt hiertoe via een antwoord op vraag 4?	Na de marktconsultatie bepalen we onder meer o.b.v. de ontvangen reacties op de marktconsultatie hoe we de aanbesteding vormgeven. Gunningscriteria zijn daar een onderdeel van. Uw suggesties zijn dus zeker welkom. Zie ook antwoord op vraag 1.
6	Algemeen	Worden alle vragen gesloten gehouden, d.w.z. worden antwoorden niet openbaar gemaakt?	Zie paragraaf 1.11 van het marktconsultatiedocument

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Algemeen	Aan welke eisen verwacht u de opdrachtnemer aan te laten voldoen qua openingstijden cq. ISO certificeringen?	Zie antwoord op vraag 1, uw suggesties zijn welkom. Dit kan bijvoorbeeld als antwoord op vraag 10.
8	Algemeen	Aan welke eisen dient een nieuwe hosting omgeving / Datacenter te voldoen.	Zie antwoord op vraag 1, uw suggesties zijn welkom. Dit kan bijvoorbeeld als antwoord op vraag 10.
9	Hoofdstuk 1 - 1.2 + 2.3	In scope valt ook functioneel beheer. Wat wordt hieronder verstaan?	Dit betreft alleen functioneel beheer van kantoorautomatiseringsapplicaties (KA) en vaste telefonie. Voor KA betekent dit zaken als aanmaken van accounts, configuratie van groepsmailboxen, gedeelde agenda's ed), en voor vaste telefonie het uitvoeren van relatief eenvoudige zaken, als configureren van doorschakelingen, groepsschakelingen ed. Een exacte definitie hiervan zal worden opgenomen in de latere aanbestedingsdocumenten.
10	Vragenformulier, vraag 2, Scope & verkaveling	Wij zouden graag advies willen geven over de afkadering van de scope, om zodoende de markt maximaal te kunnen benutten. Kunt u alvast aangeven wat u binnen en buiten de scope wil hebben en aangeven of er elementen zijn waarover u twijfelt deze in de scope op te nemen?	De door ons voorgestelde scope in in hoofdstuk 3 beschreven, uw advies hierop is zeker welkom als reactie op vraag 2. Wij horen graag wat de markt een logische, haalbare scope en verkaveling vindt. Zie ook het antwoord op vraag 1.
11	Hoofdstuk 1 – 1.3	Er wordt onderscheid gemaakt tussen betaalde en onbetaalde medewerkers. Waarin verschillen zijn m.b.t. het gebruik van ICT middelen en/of rechten?	Onbetaalde medewerkers werken voornamelijk parttime. Reken op 0,2 FTE. Dat vraagt iets van het licentie model. Daarnaast zijn veel vrijwilligers 65+ en wat minder digivaardig, wat daarom vraagt naar passende gebruikersondersteuning. De betaalde medewerkers zijn in het algemeen jong en digitaal erg vaardig.
12	Hoofdstuk 1 – 1.3	Onder de raad van bestuur vallen 2 stichtingen die onafhankelijk werken, maar wel van dezelfde ICT Infrastructuur gebruikmaken. In welke mate zijn deze organisaties gescheiden of moeten zij gescheiden zijn m.b.t. beveiliging e.d.? Zijn er medewerkers die voor beide organisaties (met 1 account) actief zijn of wordt (intensief) samengewerkt en veelvuldig gegevens uitgewisseld. Maken zij gebruik van hetzelfde (wifi) netwerk en printers? Welke voorwaarden gelden voor de beveiliging?	Medewerkers zijn in dienst van één van de twee stichtingen. En hebben een account van desbetreffende stichting. De twee stichtingen hebben verschillende domeinnamen, en hebben ook hun eigen netwerkschijven. Zaken als werkplekken, (W)LAN en printers worden gezamenlijk door beide stichtingen gebruikt. De wens is ook dat deze scheiding in de toekomst gehandhaafd blijft in verband met privacy.
13	Hoofdstuk 1 - 1.4	Vast telefonie is buiten scope. Er is nu een centrale on Prem in het huidige datacenter. In de nieuwe situatie wordt door opdrachtgever geen datacenter meer in gebruik genomen. Toch is telefonie buitenscope. Is opdrachtgever voornemens de telefoniecentrale nog te hosten op de huidige wijze. Hoe verwacht opdrachtgever dan een nieuwe opdrachtnemer de centale beheert en ontsluit?	De intentie is om vaste telefonie buiten scope te houden, waarbij opdrachtgever de huidige wijze wil voortzetten (hosting van telefonie server wordt door opdrachtnemer gedaan, en technisch beheer door huidige telefoniebeheerpartij). Indien u hier een andere visie op heeft, verneemt opdrachtgever dat graag (opdrachtgever wenst de vaste telefonieoplossing op termijn wel door te ontwikkelen). Essentieel is dat wij juist graag van u horen wat volgens u een beste invulling kan zijn.

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Hoofdstuk 2 – 2.3	Inkoop, uitgifte en inname van Chromebooks valt buiten scope. Opdrachtnemer beheert deze devices. Welke mate van inzicht verwacht opdrachtgever van opdrachtnemer m.b.t. dit proces?	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich conformeert aan operationele processen welke hieraan ten grondslag liggen. Opdrachtgever is proceseigenaar en zal periodiek hierover afstemmen met opdrachtnemer ten gunste van de dienstverlening, het beheer van deze devices. Opdrachtnemer wordt tevens toegang verleend tot de Assetmanagement tooling van opdrachtgever om per beheerd device status inzage te krijgen en indien noodzakelijk statuswijzing door te voeren in geval van storingen en reparaties.
15	Hoofdstuk 1 en 2	In zowel de huidige als gewenst situatie wordt niet gesproken over gebruikersbeheer en access management. Welke uitgangspunten hanteert opdrachtgever hiervoor?	Zie antwoord op vraag 1.
16	Algemeen	Er is geen duidelijke (gewenste) strategie weergegeven t.a.v. het ICT beleid van opdrachtgever. Dit zal mogelijk mede vorm gegeven o.b.v. deze marktconsultatie. Kan Opdrachtgever desondanks haar uitgangspunten/wensen op dit vlak beschrijven?	Belangrijke strategische richtingen (niet in harnas) is de weg naar het inkopen van diensten in de cloud, focus op data gedreven werken, omnichannelling en flexibele architectuur. Daarnaast willen we onderzoeken of infrastructuur als a code een optie is.
17	hoofdstuk 3 Gewenste Situatie punt J	Opdrachtnemer is in principe verantwoordelijk voor alle licenties die nodig zijn voor het leveren van de Beheerde ICT-dienst, uitgezonderd licenties voor Microsoft Office, tenzij de Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer besluit de licenties zelf aan te schaffen. Opdrachtgever blijft zelf eigenaar van de licenties voor de Bedrijfsapplicaties. Ons inziens spreken deze regels elkaar enigszins tegen. Het is niet expliciet duidelijk wie nu wat doet. Kunt u hier iets meer uitleg over geven?	Opdrachtgever streeft naar een optimale invulling van licenties. Hierbij spelen zaken als hoogte van de kosten, en flexibiliteit een rol. Het uitgangspunt van Opdrachtgever is in dit hoofdstuk vermeld ("in principe"). We willen echter ruimte laten voor creatieve ideeën van de markt ("tenzij...in overleg met ..."). Zie ook vraag 6 van de marktconsultatie.
18	1.2 Doel	U geeft aan dat u eerder een Europese openbare aanbesteding voor ICT-dienstverlening heeft gepubliceerd. Bij kluisluiting bleken er geen geldige inschrijvingen te zijn ingediend. Vraag: Is de scope van de aanbesteding gewijzigd t.o.v. de eerdere? Zo ja welke onderdelen zijn toegevoegd? Wat was de aarde van 'geen geldige inschrijvingen'?	Zie antwoord op vraag 1 en zie hoofdstuk 3. De vragen in deze marktconsultatie zijn ook bedoeld om opdrachtgever van extra input te voorzien, om de juiste scope te bepalen en wijzigingen aan te brengen t.o.v. de eerder gepubliceerde aanbesteding. Dus na afloop van de marktconsultatie stellen we vast welke aanpassingen doorgevoerd zullen worden. Geen geldige inschrijving houdt in dat op het moment van opening van de kluis hier geen inschrijvingen in zijn aangetroffen die aan de gestelde eisen voldeden.

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	1.4 Scope van de dienstverlening	U geeft aan: Een beheerde ICT-dienst welke zorgt voor hosting en beheer van werkplekken en applicaties. Vraag: Kunt u de scope van hosting aangeven daar u ook nog beschikt over eigen fysieke servers die eventueel nog hergebruikt kunnen worden? Hoe ziet u eventueel hergebruik van servers in de nieuw tot stand te brengen omgeving?	De scope van hosting bevat grofweg alles wat nodig is om de applicaties op werkplekken van medewerkers beschikbaar te maken (uitgezonderd het WAN), zie ook hoofdstuk 3 van het marktconsultatiedocument. NB: private en public cloud diensten mogen ook ingezet worden. Hergebruik is in principe toegestaan. De verwachting is wel dat de restwaarde ten tijde van transitie redelijk beperkt zal zijn. Bij vraag 4 in het marktconsultatiedocument. kunt u ook uw visie op hergebruik en transitie beschrijven. Wij horen graag uw mening.
20	1.4 Scope van de dienstverlening	U geeft aan: Gebruikersondersteuning, zowel een 1e lijns Service Desk als field engineer (on-site support). Vraag: Hoeveel meldingen per maand ontvangt de Service Desk? Hoe is het on-site support nu ingeregeld – aantal dagen per week, welke locatie etc.? Wie is verantwoordelijk voor functioneel applicatiebeheer? Zijn er functioneel beheerders en key-users in dienst?	Zie antwoord op vraag 1, verdere details worden in de aanbestedingsstukken gedeeld.
21	Hoofdstuk 2 en 3	In de huidige en gewenste situatie wordt er niet gesproken over de hoeveelheid data die er in gebruik is. Is er aan te geven (in GB's) hoeveel dit ongeveer is?	Ongeveer 20 TB (exclusief backup); verdere details komen in aanbestedingsstukken.
22	Hoofdstuk 3	Uitgaande van Datacenter A en Datacenter B. Wens u hierin een active passieve of een Active Active oplossing?	Zie antwoord op vraag 1. In de aanbesteding zullen we zoveel mogelijk functioneel specificeren en de technische implementatie zoveel als mogelijk aan de markt over laten.
23	Hoofdstuk 2	Heeft u een definitielijst met daarin de RPO en RTO voor de IT-Infrastructuur	Zie antwoord op vraag 1. Alle details met betrekking tot beschikbaarheid worden in de aanbestedingsdocumenten vermeld.
24	Hoofdstuk 2	Welke verbeterpunten zijn wenselijk in de onderliggende dienstverlening m.b.t. Microsoft Fysieke werkplekken / virtuele werkplekken / WAN / LAN / Wifi / Servers / Opslag / Datacentrum / Security / Mobiele Telefonie	Zie antwoord op vraag 16 en vraag 1. Opdrachtgever is bezig met continu verbeteren, en verwacht van opdrachtnemer als partner hierin een participerende rol.
25	Hoofdstuk 3	U geeft aan "Middleware: leveren van hostingdiensten voor webservices, REST API koppelingen en databases en het beheren van deze databases" Verder geeft u aan in het schematische weergave, pagina 11, zelf eigenaar te zijn van de hardware. Hoe ziet u hierin de hosting oplossing?	In de huidige situatie heeft opdrachtgever een aantal servers in gebruik waarop de middleware draait. Deze servers zijn eigendom van opdrachtgever en dienen beheerd te worden door opdrachtnemer. Opdrachtnemer is dus verantwoordelijk voor de OTAP omgevingen van de middleware, alsmede het beheer van de koppelingen waarmee de middleware verbonden is. De middleware is in de huidige situatie volledig ontwikkeld als maatwerk. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de middleware. De hosting beperkt zich tot het beschikbaar stellen van de OTAP omgevingen waarop de software middels azure devops kan worden gedeployed. Zie ook antwoord op vraag 19 over hergebruik van apparatuur.

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26		Wat verstaat u onder webservices. Heeft u hiervan een voorbeeld.	Webservices kunnen zowel SOAP als REST zijn. Deze services implementeren de gangbare requirements zoals authenticatie (middels jwt tokens hmac, certificaten en whitelisting), validatie en business logica (dit betreft het ophalen en muteren van informatie die is opgeslagen in SQL server databases. Er wordt zowel REST als SOAP gebruikt waarbij de keuze afhankelijk is van hetgeen door het te koppelen systeem wordt ondersteund. Voorbeelden van services zijn : - Het ophalen van een tijdslijn waarin een slachtoffer op een webpagina alle gebeurtenissen kan zien sinds deze zijn hulpverzoek heeft ingediend bij Slachtofferhulp - Het opslaan van gegevens die een slachtoffer heeft ingevuld op een webpagina. Samenvattend is het de taak van de middleware om gegevens te lezen en te muteren op basis van handelingen die een gebruiker uitvoert op een web pagina.
27	Hoofdstuk 2.	Van welke API methode/leverancier wordt gebruik gemaakt.	REST en SOAP
28	2.1 Overzicht	U geeft aan: Op dit moment is alle centrale ICT-infrastructuur (zoals servers en storage) eigendom van Opdrachtgever, en bevindt zich in een extern datacenter, en wordt beheerd door de huidige beheerpartij. Is de huidige beheerpartij contractueel verplicht om alle medewerking te verlenen om een naadloze transitie/migratie naar de nieuwe beheerpartij? Is er een exit plan overeengekomen?	Zie antwoord op vraag 1. U kunt ervan uitgaan dat de huidige beheerpartij medewerking zal verlenen.
29	Hoofdstuk 2.	In 2.1 staat beschreven dat er momenteel een housing contract is met Dataplace. Is dit in een eventuele nieuwe situatie ook weer gewenst of wilt u hier liever helemaal in ontzorgd worden? Daarnaast staat de omgeving in één datacenter. Is er wel een back-up of uitwijk naar een tweede locatie? Zo niet, is dit wel de wens?	Zie paragraaf 2.1 van het marktconsultatiedocument. Opdrachtgever wil zoveel mogelijk ontzorgd worden. Het ontbreekt nu aan backup van de belangrijkste applicaties, zie ook vraag 3 in het marktconsultatiedocument over business continuity. De exacte eisen en wensen worden na de marktconsultatie opgesteld. Eventuele suggesties zijn welkom.
30	Hoofdstuk 2.	Welke type databases worden gebruikt binnen uw organisatie.	Uitsluitend SQL server
31	Hoofdstuk 2.	In 2.1 staat het aantal werkplekken beschreven. Hoe oud zijn deze ongeveer? Van welke OS zijn de thin clients voorzien? Is het wellicht mogelijk om een export van de CMDB te ontvangen?	Zowel de Chromebooks als Thin Clients zijn niet ouder dan 1,5 jaar. Op alle kantoren waar vaste werkplekken/aanlandplekken zijn ingericht, betreft het HP Thin clients van het Type T630 met Windows 10 IoT Enterprise incl EasyShell software. Zie verder antwoord op vraag 1.
32	Hoofdstuk 2.	In 2.1 staat beschreven dat T-Mobile alle internetverbinding levert aan de locaties. Is het mogelijk dat wij een overzicht ontvangen van de specificaties van deze lijnen?	Een compleet overzicht ontvangt u met de aanbestedingsstukken, zie ook antwoord op vraag 1. Hierbij alvast het globale antwoord: Het landelijk kantoor heeft 2x200/mbit mbit, de eigen kantoren 2x50/50 mbit. De werkplekken bij OM en politie zijn voorzien van een DSL verbinding van ~30/3

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	2.1 Overzicht	U geeft aan: Het contract met deze beheerpartij loopt per 30 maart 2022 af. Vraag: Betekend dit dat er contract breuk wordt gepleegd, wat is/zijn hier de reden(en) voor? Vraag: Hoeveel fysieke servers kunnen in uw ogen eventueel hergebruikt worden? En is hergebruik een eis of voorkeur i.v.m. kapitaalvernietiging?	Vraag 1: Er wordt geen contractbreuk gepleegd. Het huidige contract eindigt op 30 maart 2022. Opdrachtgever houdt rekening met de doorlooptijd van een Europese aanbesteding, welke volgt op de marktconsultatie. Verder is ook rekening gehouden met een transitieperiode voor het inregelen en overnemen van de gevraagde dienstverlening. Vraag 2: zie antwoord op vraag 19.
34	Hoofdstuk 2.	In 2.2 staat aangegeven dat er ongeveer 65 applicaties in gebruik zijn. Graag ontvangen wij een overzicht van deze applicaties. Is dit mogelijk?	Zie antwoord op vraag 1, verdere details worden in de aanbestedingsstukken gedeeld.
35	2 figuur 2 gewenste situatie	Buiten de scope vallen: d) Mobiele telefonie. Vraag: Waarom is Mobiele Telefonie in figuur 2 grijs gearceerd? Dit impliceert dat beheer door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd terwijl dit buitenscope is gedefinieerd.	Mobiele telefonie had in de figuur 'wit' (buiten scope) horen te zijn, omdat het helemaal buiten scope is. Aanschaf, beheer, onderhoud en support wordt momenteel door Opdrachtgever zelf uitgevoerd. Ook Configuratiemanagement wordt door Opdrachtgever zelf gedaan. Hosting van Mobile Iron, valt als applicatie in scope.
36	Hoofdstuk 2.	Is het mogelijk om de huidige beheer partij tbv de Chromebooks te behouden?	Na de marktconsultatie bepalen we onder meer o.b.v. de ontvangen reacties op de marktconsultatie hoe we de aanbesteding vormgeven. Dus als u hier bepaalde ideeën/voorstellen voor heeft, dan staan wij open voor uw suggesties.
37	Hoofdstuk 2.	Wordt voor het huidige Logisch werkplekbeheer op dit moment tooling ingezet?	Zie antwoord op vraag 1.
38	Hoofdstuk 2 en 3.	In 2.3 en 3 wordt er gesproken over de vaste en mobiele telefonie. In 3 wordt beschreven dat dit buiten de scope valt. In 2.3 is dit niet helemaal duidelijk. Worden er specifieke zaken met betrekking tot de telefonie verwacht van de nieuwe beheerder?	Zie antwoord op vraag 35. Voor vaste telefonie is dit voornamelijk functioneel beheer (zie ook antwoord op vraag 9) en hosting van het bestaande MITEL platform. Andere suggesties zijn uiteraard welkom.
39	Hoofdstuk 2.	In 2.3 staat er geschreven dat er gebruik wordt gemaakt van Google Enterprise. Is dit enkel ten behoeve van het beheer van de Chromebooks of zijn er meerder zaken die vanuit de Google Suite worden gebruikt?	Enkel ten behoeve van het beheer van de Chromebooks wordt op dit moment gebruik gemaakt van Google Enterprise.
40	Hoofdstuk 3	U geeft aan: Datacenter: ter beschikking stellen van housing voor de benodigde centrale infrastructuur. Vraag: Moeten wij hieruit opmaken dat u een hybride infrastructuur voorstaat: housing van bestaande servers i.c.m. het leveren van de infrastructuur als een dienst lees virtuele machines door opdrachtnemer op basis van het OPEX model?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele technische implementatie van de gevraagde diensten. Dit betekent dat opdrachtnemer voor alles zorgt: van datacenter, server en storage tot en met systeemicenties. Het is niet verplicht om housing ter beschikking te stellen. Ook hergebruik van bestaande centrale ICT infrastructuur is niet verplicht. Voor het leveren van de gevraagde dienstverlening zou bijvoorbeeld ook geheel gebruik gemaakt kunnen worden van (public) IaaS diensten die opdrachtnemer inkoopt, waardoor ter beschikking stellen van housing niet nodig is. Zie ook antwoord op vraag 19. De dienstverlening wordt in principe op basis van P*Q in rekening gebracht door opdrachtnemer. Zie ook vraag 7 in het marktconsultatiedocument.

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Hoofdstuk 3	U geeft aan:Fysiek werkplekbeheer: het geheel van handelingen, zoals plaatsen, aansluiten, vervangen en laten repareren van Werkstations en beheerde devices, die fysiek in de werkomgeving én op en aan de apparatuur op de werkplek van gebruikers van Opdrachtgever uitgevoerd moeten worden. Dit op de verschillende locaties van Opdrachtgever. Vraag: On-site support op alle 40 locaties?	Op alle locaties waar Opdrachtgever fysieke IT apparatuur in gebruik heeft, dient door opdrachtnemer On-Site support worden uitgevoerd. Momenteel betreft dit 40 locaties. Uiterlijk januari 2021 zal dit naar verwachting verminderd zijn tot 30 a 35 locaties (door het afstoten van de zogenaamde OM(Openbaar ministerie)-locaties)
42	Certificeringen	Er wordt nergens vereist/ gewenst dat opdrachtnemer aan bepaalde certificeringen dient te voldoen (ISO/ ISAE/etc) wat is hier de reden voor?	Zie antwoord op vraag 1. Deze eisen worden in de aanbestedingsdocumenten geformuleerd. Uw suggesties zijn welkom.
43	Certificeringen	Op dit moment wordt er gebruik gemaakt voor de virtualisatie van Hyper-v. Hoe wordt dit beheerd? Door SSCM bijvoorbeeld?	Zie antwoord op vraag 1.
44	Hoofdstuk 2	Vaste Telefoon, is een bestaande installatie met een beheerpartij. Wordt van de nieuwe partner enkel een call-intake verwacht? In de scope staat namelijk weer iets anders beschreven.	Zie antwoord op vraag 38
45	Hoofdstuk 3	Lokale netwerkkaparaatuur blijft eigendom van opdrachtgever. Beheer is wel voor de nieuwe partner, welke apparatuur is nu aanwezig?	Zie vraag 53
46	R	Tweewegauthenticatie heeft onze voorkeur voor wat betreft het remote inloggen. Zeker omdat u werkt met veel privacygevoelige informatie en persoonsgegevens. Hebben alle medewerkers (die extern inloggen) een mobiele telefoon (zakelijk/privé) waar een app op geïnstalleerd mag worden (IOS of Android)?	Hier mag u in principe van uit gaan. Zie ook antwoord op vraag 1.
47	Hoofdstuk 3	Voor begeleiding van de eindgebruikers tijdens de uitrol, zorgen wij voor een gebruikerstraining (en awareness sessie) in groepsverband. In welke mate is dit in te plannen voor de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland (uiteraard kunnen er verschillende sessies worden gehouden (bijvoorbeeld afdeling of locatie))? Dit kan eventueel ook online via Teams.	Zie antwoord op vraag 1.
48	Hoofdstuk 2	Als non-profit organisatie heeft u het recht om de licenties (van bijvoorbeeld Microsoft) af te nemen via een alternatief model. Wordt er al gebruik gemaakt van bijvoorbeeld Techsoup of Surfmarket?	Opdrachtgever is bekend met een licentiemodel aankoop constructie via TechSoup en/of Surf.nl. Hier is ten aanzien van Microsoft licenties bij enkele inkooptrajecten gebruik van gemaakt. Wel dekt niet al het aanbod via deze resellers de specifieke behoefte van opdrachtgever en ook zijn Microsoft aankopen via Techsoup gebonden aan de kortings-spelregels welke Microsoft hierin periodiek aanpast. Zie ook antwoord op vraag 17.
49	Hoofdstuk 3	Uiteraard is onze helpdesk 24/7 beschikbaar voor alle vragen die de gebruikers hebben. Is het wenselijk dat iedereen ons kan bellen of wordt er een selectie gemaakt van een aantal key-users die dit doen? Uiteraard geldt voor changes altijd eerst een goedkeuring vanuit de aangewezen personen.	Opdrachtgever voert geen protocol betreft alleen mogen bellen door medewerkers in een specifieke key-functie. Iedere medewerker met een hulpvraag wordt ruimte geboden contact te leggen met de Helpdesk. Dit zowel telefonisch als via mail. Voor wijzigingen geldt het Changeproces en zijn afspraken gemaakt over autorisaties vanuit aangewezen personen.
50	Hoofdstuk 3	In de gewenste situatie wordt gesproken over anti-virus. Is er al een geldige licentie aanwezig?	Zie antwoord op vraag 1.
51	Hoofdstuk 2	Kunt u aangeven uit hoeveel FTE de huidige IT -afdeling bestaat?	De regie afdeling bestaat uit ongeveer 10 FTE

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Hoofdstuk 3	Is het gewenst dat op reguliere tijden een medewerker vanuit de partner op locatie is voor aanvullende ondersteuning?	Als het oplossen van incidenten en het uitvoeren van changes dit vereist, dan is on-site aanwezigheid noodzakelijk. Suggesties zijn uiteraard welkom bij als reactie op vraag 10 uit het marktconsultatiedocument.
53	Hoofdstuk 2	Kunt u aangeven welke leverancier netwerkcomponenten u heeft. LAN/WLAN	Op alle locaties van opdrachtgever wordt er voor lokale netwerkcomponenten gebruik gemaakt van Cisco Meraki.
54	Hoofdstuk 2	Op welke wijze realiseert u een maximale beschikbaarheid van ons WAN/LAN en WLAN?" Kunt u specificeren welke beschikbaarheid u wenst?	Zie antwoord op vraag 1.
55	Hoofdstuk 2	Zijn de huidige routers, LAN-switches en Wifi-infrastructuur economisch afgeschreven aan het einde van de huidige overeenkomst (Q2 2021)? Zo nee, kunt u aangeven welke diensten/componenten/locaties op welk moment economisch afgeschreven zijn en wat de restwaarde en resterende afschrijvingstermijn is voor deze componenten?	Zie antwoord op vraag 1. Routers op locatie zijn eigendom van de WAN leverancier. De overige infrastructuur zoals Switches en WiFi apparatuur hebben een resterende afschrijvingstermijn van ~60 maanden (uitgaande van 7 jaar afschrijftijd).
56	Hoofdstuk 2	Welke bandbreedte hebben de huidige WAN verbindingen	Zie antwoord op vraag 32
57	Hoofdstuk 2	Voldoen de huidige genoemde WAN bandbreedten	Op dit moment voldoen de genoemde WAN verbindingen. Echter kan dit na Covid-19 anders zijn. Hier hebben wij geen zicht op. Essentieel is dat wij juist graag van u horen wat volgens ú een beste invulling kan zijn.
58	Hoofdstuk 2	Beschikt u over een lokale firewall. En zo ja welke leverancier.?	Zie antwoord op vraag 1.
59	Hoofdstuk 3	Bij aanwezigheid firewall valt het beheer en dienstverlening binnen de scope van deze RFI?	Zie antwoord op vraag 1.
60	Hoofdstuk 2	Hoe is op dit moment de toegang naar Internet geregeld voor medewerkers en cliënten (verbinding/security)	Zie antwoord op vraag 1.
61	Hoofdstuk 2	Kunt u een overzicht van uw applicaties aanleveren inclusief versie nummers?	Zie antwoord op vraag 1.
62	Hoofdstuk 2	Welke definitie hanteert u voor SaaS Applicaties?	Applicaties die door of namens applicatieleverancier gehost worden, en zich via een web-based interface aan de gebruikers wordt aangeboden. Complete definitielijst volgt in aanbestedingsstukken.
63	Hoofdstuk 2	Beschikt u over een prioriteiten lijst voor applicaties. Zo ja kunt u die met ons delen	Zie antwoord op vraag 1.
64	Hoofdstuk 2	Heeft u met de core applicatie leveranciers onderhoudscontracten afgesloten?	Zie antwoord op vraag 1.
65	Hoofdstuk 2	Maakt U ook gebruik van zg. Plugins in MS outlook/exchange	Zie antwoord op vraag 1.
66	Hoofdstuk 2	Heeft u single-sign-on geïmplementeerd? Zo ja; welke technische oplossing is daarvoor in gebruik?	Zie antwoord op vraag 1.
67	Hoofdstuk 2	Kunt u een overzicht van het aantal gemelde incidenten en changes van de afgelopen 12 maanden aanleveren.	Zie antwoord op vraag 1.

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68	Hoofdstuk 2	Welke tooling wordt gebruikt i.k.v. procesmanagement en CMDDB?" Kunt u meer achtergrondinformatie verstrekken omtrent deze vraag?	Opdrachtgever maakt gebruik van Mavim SaaS software voor het bedrijfsbreed vastleggen van sturende en overall werkprocessen ten gunste van haar dienstverlening evenals ondersteuning van bedrijfsvoeringprocessen. De assetmanagement tool Topdesk, tevens een SAAS oplossing, is ingezet voor operationele borging van het servicemanagement proces assetmanagement. Hiertoe behoren de in en- uitgifte van IT middelen gekoppeld aan het in en- uit dienstproces, uitgifte/voorraadbeheer t.b.v. de inkoop, licenties, voorraadbeheer en huisvesting.
69	planning	Wat is uw visie ten aanzien van de geschetste planning in relatie tot de meest recente Corona ontwikkelingen?	Voor ons hoeft dit in principe geen belemmering te zijn voor de planning. Doel van deze marktconsultatie is juist ook om ons te laten voeden door de mening van de markt. Wij horen dus graag uw mening hieromtrent als reactie op één van de door ons geformuleerde vragen.
70	Algemeen	Voor de deelnemende partij is de planning niet helemaal duidelijk. Wij interpreteren deze als volgt en horen graag als dit juist is: - Tot uiterlijk maandag 7 september worden de deelnemende partijen in staat gesteld tot het stellen van vragen met betrekking tot de marktconsultatie via TenderNed. - Donderdag 10 september ontvangen de deelnemende partijen van opdrachtgever de beantwoording van de op uiterlijk maandag 7 september gestelde vragen. - Uiterlijk vrijdag 18 september dienen de deelnemende partijen het ingevulde document "Bijlage 1 Vragen Marktconsultatie" in via TenderNed	Uw interpretatie is juist.
71	Hoofdstuk 2	In de marktconsultatie geeft u aan meerdere bestaande contracten te hebben die nog een x periode lopen. Per wanneer bent u van plan het nieuwe beheercontract in te laten gaan? Indien het beheercontract per perceel een andere ingangsdatum heeft, graag nader aangeven welk perceel per welke datum met welke looptijd	Zoals vermeld in de marktconsultatie loopt het contract met de huidige beheerpartij tot en met maart 2022. Per wanneer het contract met de nieuwe beheerpartij zal ingaan is mede afhankelijk de reacties op deze marktconsultatie m.b.t. planning en transitie. Vooralsnog gaan we uit van één perceel. Mocht na de marktconsultatie blijken dat het nodig is om meerdere percelen te hanteren, dan worden de ingangsdata opnieuw bekeken. Suggesties zijn welkom.
72	Algemeen	Kunt u iets vertellen over de cultuur en de normen en waarden die binnen uw organisatie gelden	We hebben drie kenwaarden: Deskundig, betrouwbaar en daadkrachtig. Dat uit zich een open cultuur met een hoge ambitie en een drive op resultaten te laten zien waarbij security, privacy en beschikbaarheid, performance van systemen vaste agendapunten vormen.

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	Algemeen	Wat vindt u belangrijk in een samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer?	Belangrijk en misschien wel doorslaggevend onderdeel tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is samenwerken. Partnership en vertrouwen is daarbij essentieel. Wij geloven er sterk in dat vertrouwen de basis is voor juiste innovatie/doorontwikkeling en goede prestaties binnen een dynamisch IT speelveld. Klanttevredenheid (business en slachtoffers) vormt het doel. Hoog in het vaandel hebben we onderling constructieve en transparante verstandhouding, een samenwerkings en vertrouwensrelatie welke ruimte biedt aan innovatie, ruimte voor fouten is mogelijk in een open cultuur waarbij we ons richten op het verbeteren en leren hiervan.
74	Hoofdstuk 2	U geeft aan dat het derdelijns beheer van de Chromebooks is uitbesteed aan een externe partij (anders dan de huidige beheerpartij). Hoe ziet u dit in de toekomst. Verwacht u van de toekomstige opdrachtnemer dat zij ook het derdelijns beheer van de Chromebooks gaan verzorgen of blijft dit belegd bij de huidige externe partij?	Dit blijft in principe belegd bij de huidige externe partij. Zie ook antwoord op vraag 36.
75	Hoofdstuk3	In de Gewenste situatie geeft u aan dat Middleware behoort tot de scope van de opdracht. Het is inschrijver niet helemaal duidelijk wat u in de toekomst op dit gebied verwacht van de Opdrachtnemer. Kun u dit nader beschrijven?	Zie ook antwoord op vraag 25 t/m 27. In eerste instantie betreft dit uitsluitend het beschikbaar stellen van de OTAP omgeving. In een latere fase (de toekomst) heeft opdrachtgever het plan om meer gebruik te maken van Azure componenten (zoals API gateway).
76	Hoofdstuk 3	U geeft aan dat de lokale netwerkkapparatuur eigendom blijft van Opdrachtgever. Kun u inzicht geven in de bestaande netwerkkapparatuur? Of verwacht u van de toekomstige beheerpartij dat deze nieuw te leveren netwerkkapparatuur implementeert?	Zie antwoord op vraag 53 en vraag 55. Wij verwachten niet dat opdrachtnemer nieuwe netwerkkapparatuur levert en implementeert.
77	Hoofdstuk 3	Om uw vraag rondom business continuity beter te kunnen beantwoorden, heeft u misschien een lijst met applicaties voor ons? Of is het juist uw bedoeling om een meer strategisch antwoord te ontvangen rondom Business Continuity in het algemeen	Wij ontvangen graag een strategisch antwoord. Zie ook antwoord op vraag 4.
78	Algemeen	Mag de opdrachtnemer gebruik maken van subcontractors?	Zie antwoord op vraag 1, wij ontvangen graag uw mening met betrekking tot dit onderwerp.
79	Hoofdstuk 2	Kunt u ons inzicht geven in uw security beleid en bijbehorende kaders/richtlijnen?	Zie antwoord op vraag 1.