

Nota van Inlichtingen 1 - Endpoint monitoring dienst

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 6: Formulier referentieopdracht	Aanbestedende dienst stelt dat 'De referent tekent ervoor dat alle essentiële aspecten van de uitvoering van de Overeenkomst naar behoren en conform Overeenkomst zijn uitgevoerd.' Het is Inschrijver niet duidelijk waar of wat de referent dient te ondertekenen aangezien Bijlage 6 enkel een Ondertekenveld heeft waar Inschrijver dient te ondertekenen en niet de referent. <u>Graag uitleg hoe Aanbestedende dienst dit ziet.</u>	De Inschrijver dient bijlage 6 te ondertekenen. Bijlage 6 is hierop aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
2	Bijlage 10 Programma van Eisen	De eisen aan IV-Systeem zijn niet van toepassing volgens ons. Het gaat om het leveren van een dienst, op basis van Microsoft Defender for End-point, welke feitelijk als product reeds in bezit is bij VRLN. Kan deze eis vervallen?	Iedere keer als vanuit de afdeling ICT iets wordt aanbesteed worden de eisen aan IV-systemen van toepassing verklaard. Hierbij wordt het principe "comply or explain" gehanteerd. Dit bestand is ook bedoeld om leveranciers een beeld te geven van hetgeen belangrijk is voor de VRLN. Indien u van mening bent dat bepaalde eisen niet van toepassing zijn dan kunt u dit bij ons aangeven. U dient dan het nummer van de specifieke eisen door te geven en de beargumentatie waarom deze niet van toepassing zijn. De opdrachtgever neemt dit dan in overweging en kan dan vervolgens bepalen specifieke eisen "niet van toepassing" te verklaren. Graag vernemen wij in de tweede nota van inlichtingen van u welke specifieke eisen u niet van toepassing vindt.
3	2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	De retentie van de log bestanden dient minimaal één jaar (dit is een vereiste vanuit de BIO) te zijn en dient tevens toegankelijk te zijn voor een eventueel toekomstig SIEM/SOC dienst. Lange retentie wordt juist door gebruik te maken van SIEM/SOC centraal in dit platform opgebouwd. Microsoft Defender for EndPoint kan technisch tot maximaal 180 dagen retentie ingesteld worden op dit moment. Is VRLN akkoord met 180 dagen (andere optie binnen Microsoft Defender for Endpoint is er op dit moment niet)?	Niet akkoord. Vanuit de BIO is het een vereiste dat de retentie van logbestanden minimaal 1 jaar is.
4	3.9 Prijs en prijszonderhandelingen	De in de Inschrijving aangeboden prijzen en kortingen zijn onvoorwaardelijk en tot 1 april 2024 vast en onveranderlijk. Indien dit alleen om de dienstverlening gaat, dan is de beantwoording van vraag 25 voor ons van toepassing. Indien ook blijkt dat leveren van licenties in de scope zit, dan kunnen wij dat op basis van de fluctuerende prijzen van Microsoft niet garanderen. Hoe ziet VRLN dit?	Microsoft licenties vormen een uitzondering op de indexeringsafspraken. Paragraaf 3.9 van het Beschrijvend document is hierop aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
5	Bijlage 14 Monitoring en beheertools ICT	Beschikt Opdrachtgever over Microsoft Defender for server licenties? Zo ja, hoeveel?	Opdrachtgever beschikt op dit moment over licenties voor 956 gebruikers. Afhankelijk van welke servers wegaan opnemen in de endpoint monitoring dienst zal het aantal licenties door de VRLN worden aangepast. Kortom de serverlicenties maken geen deel uit van de gevraagde oplossing.
6	Bijlage 14 Monitoring en beheertools ICT	Bijlage 14 lijkt niet alles omvattend. Kunt u graag aangeven over welke Microsoft Defender licenties Opdrachtgever momenteel exact beschikt?	Zie het antwoord op vraag 5.
7	6.3.1 Geschiktheidseis 3: Referenties	U schrijft bij 6.3.1. dat ervaring van een onderaannemer o.a. in aanmerking genomen wordt indien voldaan wordt aan de overige voorwaarden van paragraaf 4.3. Paragraaf 4.3 verwijst echter naar "Combinatievorming" plus bijlage 7 en niet naar 4.4 "Onderaanneming" waarin verwezen wordt naar bijlage 8. Kunt u graag toelichten welke bijlage en voorwaarden gelden voor de situatie van onderaanneming?	Dit is afhankelijk van de samenwerkingsvorm waarmee wordt ingeschreven. Dit kan combinatievorming, onderaanneming of derden zijn. Afhankelijk van de samenwerkingsvorm dient voldaan te worden aan de voorwaarden gesteld in paragraaf 4.3, 4.4 of 4.5. Paragraaf 6.3.1 is hierop aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
8	Bijlage 1	M.b.t. eisen aan IV-systemen bijlage 15: indien deze wel ingevuld moet worden, graag een nieuwe versie sturen met daarin alle de velden welke betrekking hebben op deze aanvraag. Het komt op ons over als een complete set aan eisen, waarvan er de meesten niet van toepassing zijn.	Zie het antwoord op vraag 2.
9	Bijlage 1	M.b.t. eisen aan IV-systemen bijlage 15: in bijlage 1 staat gesteld dat deze niet van toepassing is. Dient deze nu wel of niet ingevuld te worden? Want waarom wordt deze meegestuurd, terwijl deze niet van toepassing staat. Dan gaan wij er vanuit dat deze niet ingevuld hoeft te worden omdat deze voor de dienstverlening inderdaad niet van toepassing is. <u>Graag verduidelijking.</u>	Bijlage 15 is wel van toepassing en dient ingevuld te worden. Bijlage 1 is hierop aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota. Zie tevens het antwoord op vraag 2.
10	2.8 Plafondbedrag	Is het correct dat het maandbedrag exclusief alle Microsoft licenties zijn?	Microsoft licenties zijn geen onderdeel van de uitvraag. Indien nodig worden deze door de VRLN georganiseerd. Zie tevens het antwoord op vraag 57.
11	8.1 Gunningscriteria en beoordeling	Er wordt vermeld dat voor kwaliteit 300 punten en voor prijs 100 punten zijn te behalen. In de tabel staan echter 200 punten vermeld bij K1 + K2. En voor P1 en P2 hetzelfde. Alleen als totaal staat vervolgens 300. Klopt dit en hoe interpreteren jullie dit?	De tabel in paragraaf 8.1 is aangepast. In totaal zijn er maximaal 400 punten te verdienen voor weging. Na weging zijn er maximaal 100 punten te verdienen (20% voor prijs en 80% voor kwaliteit). De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
12	6.3.1 Geschiktheidseis 3: Referenties	In die eis staat (blz 36 van het beschrijvend document) wordt verwezen naar paragraaf 4.3 Combinatievorming, daarin staat dat we moeten voldoen aan bijlage 7. Echter, wij bieden aan op basis van een onderaanneming en in 4.4. wordt vervolgens naar bijlage 8 verwezen. Moeten we voldoen aan de referentie voorwaarden benoemd in bijlage 7 of in bijlage 8? <u>Graag verduidelijking.</u>	Voor onderaanneming dient bijlage 8 ingevuld te worden. Zie tevens het antwoord op vraag 7.
13	3.9 Prijs en prijszonderhandelingen	Opdrachtgever geeft aan de CPI-reeks van het CBS te accepteren. Opdrachtnemer hanteert de CBS dienstenprijsindex (DPI), graag uw akkoord hierop.	Opdrachtgever gaat akkoord met indexatie volgens de dienstenprijsindex (DPI). Paragraaf 3.9 van het Beschrijvend document is hierop aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
14	3.3 Beoogde Planning	Gaat Opdrachtgever akkoord met het opschuiven van de sluiting Inschrijvingstermijn met minimaal 1 week, bij voorkeur van 20 februari naar 3 maart 2023 10:00 uur?	Niet akkoord. De uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving is verplaatst naar woensdag 22 februari 2023, 10.00 uur. De rest van de planning blijft ongewijzigd. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota. De planning op TenderNed is aangepast.
15	Bijlage 11 Prijzenblad	Opdrachtgever geeft aan dat een lijst met staffelprijzen dient te worden toegevoegd. Welke minimale en maximale groei verwacht Opdrachtgever t.o.v. het aantal endpoints van 2.061 dat vermeld staat op blz. 11?	Dit is voor Opdrachtgever momenteel onbekend en kunnen we dan ook niet aangeven.
16	2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	Omvat het aantal van 2.061 endpoints zowel alle fysieke als virtuele systemen? Indien fysiek of virtueel ontbreekt, kan Opdrachtgever deze graag toevoegen?	Volgens Opdrachtgever zou dit geen verschil moeten uitmaken.
17	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 49: Als niet overheidsorganisatie kunnen Opdrachtnemers niet voldoen aan de BIO. Gaat opdrachtgever akkoord indien partijen beschikken over ISO 27001 en NEN 7510 certificering voor de beoogde dienstverlening?	Het voldoen aan zowel ISO 27001 en NEN 7510 is akkoord, indien niet aan de BIO voldaan kan worden.
18	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 44: Is Opdrachtgever er zeker van dat vertegenwoordiging vanuit Team Gebouwenbeheer van toepassing is op de door u gevraagde diensten en aanbesteding?	Eis 44 is aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
19	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 30: Deze eis is niet van toepassing op de gevraagde diensten door Opdrachtgever. Graag uw akkoord.	Eis 30 is aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
20	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 28: Zie de vraag mb.t. eis 26. Gaat Opdrachtgever akkoord met een dynamisch up-to-date inzicht doormiddel van een klantportaal met inzicht in de triage?	Akkoord.

21	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 27: De gestelde KPI's zijn niet relevant voor een dienst zoals uitgevraagd door Opdrachtgever, mogelijk komen deze uit een ander document?	Opdrachtgever acht deze wel relevant.
22	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 26: Gaat Opdrachtgever akkoord met een dynamisch up-to-date inzicht doormiddel van een klantportaal met inzicht in de triage?	Zie het antwoord op vraag 20.
23	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 25: Schoonmaakpersoneel of opjectleid(st)ers zijn niet van toepassing in relatie tot de uitgevraagde opdracht door Opdrachtgever. Graag uw akkoord op het niet toepasbaar verklaren van deze eis.	Eis 25 is niet relevant en is komen te vervallen. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
24	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 19: Opdrachtgever heeft hierin een regierol en kan dit niet afschuiven op Opdrachtnemer. Graag uw akkoord.	De VRLN blijft accountable voor deze klus, maar de Opdrachtnemer is responsible.
25	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 17: Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan. Graag uw akkoord om dit in goed overleg samen te bepalen en ook (video)beelden mogelijk te maken voor operationeel en tactisch overleg.	Zoals aangeven staat bij eis 17 zullen gesprekken, <u>tenzij anders is overeengekomen</u> , op een van de locaties van de Veiligheidsregio Limburg-Noord gehouden worden. Per overleg kan bekeken worden hiervan af te wijken.
26	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 16: Opdrachtnemer is hiermee niet akkoord. Opdrachtgever kan te allen tijde de ticketvastlegging inzien en hoeft daardoor niet separaat gedeeld te worden. Er worden daardoor geen notulen gemaakt van elk operationeel overlegmoment. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Voor periodiek ingeplande operationele, tactische en strategische overleggen dient door de Opdrachtnemer een gespreksverslag aangeleverd te worden (aanvullend op eventuele tickets).
27	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 15: Geen probleem als het online plaats kan vinden. Is Opdrachtgever akkoord wanneer dit online plaatsvindt?	Niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 25.
28	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 11: Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen niet in alle gevallen voorkomen dat Engelse vak (lees security) termen worden gebruikt om iets te duiden, gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Overleggen dienen plaats te vinden in de Nederlandse taal. Het eventuele gebruik van Engelse vaktermen is toegestaan.
29	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 10: kan deze vervallen? Heeft deze wel betrekking op deze aanvraag?	Eis 10 is aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
30	Bijlage 10 Programma van Eisen	M.b.t. eis 9: kan deze vervallen? Heeft deze wel betrekking op deze aanvraag?	Eis 9 is niet relevant en is komen te vervallen. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
31	2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	M.b.t. punt 7: Opdrachtgever maakt gebruik van twee uiteenlopende oplossingen. De Opdrachtnemer kan een kwalitatief goede dienstverlening leveren indien deze geconsolideerd wordt richting Defender for Endpoint. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Consolideren naar Defender for Endpoint kan, maar is afhankelijk van het budget en de ruimte die daarvoor is (plafondbedrag). Het gebruik van één platform heeft de voorkeur van Opdrachtgever.
32	2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	M.b.t. punt 4: de dienst is 24/7 actief bemenst wordt nergens verder in het document benoemd. Gaat Opdrachtgever akkoord met het feit dat de techniek 24/7 doorgaat en de menselijke opvolging in 5x8 constructie wordt geleverd?	Niet akkoord. Opvolging moet indien nodig 24/7 geschieden. Een hack wacht niet.
33	6.3.1 Geschiktheidseis 3: Referenties	Wij schrijven samen in met een SOC dienstverlener in. In 6.3.1. staat dat voor de beoordeling van de ervaringseis alleen opdrachten in aanmerking komen die de inschrijver zelf heeft uitgevoerd. Alle opdrachten die wij uitvoeren zijn in samenspraak met de onderaannemer. Hoe zien jullie dit?	In paragraaf 6.3.1 staat het volgende benoemd: "Ervaring van een onderaannemer of lid van een Samenwerkingsverband wordt door VRLN uitsluitend in aanmerking genomen indien bij Inschrijving wordt vermeld dat een beroep wordt gedaan op de ervaring van deze derde en wordt voldaan aan de overige voorwaarden betreffende combinatievorming, onderaanneming of derden (zoals vermeld in paragraaf 4.3 i/m 4.5)".
34	2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	Kunnen wij Cortex vervangen door Defender for Endpoint Servers zodat alles op 1 platform draait: te weten Defender for Endpoint?	Vervangen kan, maar is afhankelijk van het budget en de ruimte die daarvoor is (plafondbedrag). Het gebruik van één platform heeft ook de voorkeur van Opdrachtgever.
35	2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	Zijn de licenties van Defender for Endpoint / Defender for Endpoint Servers in bezit van de VRLN en vallen als zodanig buiten de aanvraag?	Zie het antwoord op vraag 10.
36	2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	Is de 7x24 bemanning een wens of een eis? Staat nergens benoemd, maar wordt wel benoemd in de inleiding?	Zie het antwoord op vraag 32.
37	6.3.1 Geschiktheidseis 3: Referenties	Bedoelen jullie een referentie m.b.t. SIEM/SOC dienstverlening of puur en alleen gericht op Endpoint monitoring? Graag een verduidelijking omdat er benoemd staat dat vergelijkbare service/dienstverlening ook toegestaan is.	De referentie wordt gecontroleerd op basis van ervaring betreffende endpoint monitoring, zoals vermeld in paragraaf 6.3
38	Bijlage 15	Bijlage 15 bevat een breed strekkend stelsel aan eisen aan IT producten. De aanbesteding betreft echter een dienst, naar onze mening is een groot deel van de eisen in bijlage 15 niet passend voor deze uitvraag. Kunt u nader specificeren welke eisen van bijlage 15 op de gevraagde dienst van toepassing zijn?	Zie het antwoord op vraag 2.
39	Bijlage 14	Kunt u de relevantie van bijlage 15 voor het in te dienen voorstel nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 2.
40	Bijlage 14	Wat is de betekenis van de waarden '1' en '2' in de kolom 'externe partner'?	1 = Eerstverantwoordelijke, 2 = Tweede lijns of ondersteuning indien nodig.
41	Beschrijvend document Pagina 69 Bijlage 10 Programma van Eisen eis 49	U stelt NEN7510 verplicht. Betekent dit dat op de te monitoren systemen zorginformatie en/of patientgegevens worden verwerkt?	Correct.
42	Beschrijvend document Pagina 69 Bijlage 10 Programma van Eisen eis 49	U stelt NEN7510 verplicht. Betekent dit dat Veiligheidsregio Limburg-Noord deze norm intern hanteert en zelf hieraan voldoet?	Jazeker. Hier loopt een intern certificeringstraject voor.
43	Beschrijvend document Pagina 10 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	In 2.6 benoemt u de typen endpoints: servers, desktop/laptops, mobiele telefoons en tablets. In bijlage 15 is echter een overzicht van monitoring tools opgenomen waarin ook andere soorten devices staan, zoals firewalls. Kunt u bevestigen dat in de te leveren dienst alleen servers, desktops/laptops, mobiele telefoons en tablets zullen worden gemonitord?	Correct. Indien Opdrachtgever in de toekomst andere devices wil opnemen in de endpoint monitoring dienst, dan wordt dit in overleg met Opdrachtnemer overeengekomen.
44	Beschrijvend document Pagina 68 Bijlage 10 Programma van Eisen	In eis 30 wordt gesproken over facturatie per training. Op welke training wordt hier gedoeld?	Zie het antwoord op vraag 19.
45	Beschrijvend document Pagina 36 par 6.3.1 Geschiktheidseis 3: Referenties	Is het toegestaan om dienstverlening aan een interne klant (dienstverlening aan ander onderdeel binnen het bedrijf van gegadigde) als referentie te gebruiken?	Dit is akkoord. U dient wel duidelijk te vermelden hoe het onderdeel van de organisatie wat deze referentie betreft en het onderdeel van de Inschrijver van elkaar gescheiden zijn.
46	Beschrijvend document Pagina 11 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	U wenst zo veel mogelijk gebruik te maken van bestaande tools voor EDR, zoals MS Defender en Cortex. Blijft het beheer van deze tools bij de bestaande beheerorganisatie, of verwacht u van de gegadigde dat deze het beheer en de configuratie op zich neemt?	Het technisch beheer blijft bij Opdrachtgever. Interventies lopen via de piketdienst van de afdeling ICT. Adviezen over inrichting, upgrades, interventies, aanvullingen etc. maken onderdeel uit van het aanbod van de Inschrijver.
47	Beschrijvend document Pagina 11 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	Wat is de vereist maximale responsetijd voor deelname aan het CERT team?	Er wordt digitaal deelname van Opdrachtnemer verwacht binnen 15 minuten en Opdrachtnemer wordt binnen 3 uur op lokatie verwacht.
48	Beschrijvend document Pagina 11 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	'De dienst moet kosteloos aangesloten kunnen worden op diverse bronnen waarmee Opdrachtgever nu, en in de toekomst, mee werkt.' Kunt u aangeven op welk soort bronnen u hierbij doelt en kunt u een voorbeeld noemen?	Zie hiervoor Bijlage 14 "Monitoring en beheertools ICT".
49	Beschrijvend document Pagina 11 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	U wenst dat 'het incident onmiddellijk wordt geïsoleert op het geïnfecteerde apparaat'. Kunt u nader aangeven wat u onder isolatie van een incident verstaat?	Als er een geïnfecteerd apparaat wordt gedetecteerd moet toegang tot andere apparaten, na overleg met de piketdienst van de afdeling ICT, geblokkeerd worden. Dit om verdere besmetting te voorkomen.
50	Beschrijvend document Pagina 11 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	U verzoekt om 'een onmiddellijke reactie/melding richting de Opdrachtgever tijdens een incident. Kunt u nader specificeren wat de maximale responsetijd is en wat u in deze bedoelt met 'tijdens een incident'?	Na detectie dient de piketdienst van de afdeling ICT binnen 15 minuten geïnformeerd te worden en dient isolatie zo spoedig mogelijk uitgevoerd te worden.
51	Beschrijvend document Pagina 11 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	In de praktijk constateren wij dat weinig organisaties buiten kantooruren beschikbaar zijn om te reageren op altertingen. Daarom blijkt in de praktijk een 24/7 bemenste monitoringdienst voor organisaties vaak niet van toegevoegde waarde en daarmee onnodig duur. Kunt u akkoord gaan met een actieve bemanning van de monitoringdienst tijdens kantooruren (08:00-18:00 uur)?	Zie het antwoord op vraag 32.
52	Beschrijvend document Pagina 11 par 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen	U geeft aan dat de dienst '24/7 actief en bemenst' dient te zijn. Is het voldoende als de geautomatiseerde monitoring 24/7 actief is en alleen vanaf een bepaald niveau een medewerker wordt geactiveerd?	Zie het antwoord op vraag 32.

53	Beschrijvend Document EA Endpoint monitoring DEFINITIEF	Pagina 11 Is het toegestaan om meldingen buiten kantooruren in het Engels te sturen?	Niet akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 28.
54	Bijlage 14 Monitoring en beheertools ICT	Is het juist dat de gevraagde dienstverlening alleen betrekking heeft op de producten genoemd in regel 11 en 12 van dit document en de rest buiten scope is?	Bijlage 14 geeft alle toolings weer die Opdrachtgever tot haar beschikking heeft. Van de leverancier wordt verwacht dat hij hetgeen kan leveren wat vermeld staat in hoofdstuk 2 en Bijlage 10 van het Beschrijvend document.
55	Beschrijvend Document EA Endpoint monitoring DEFINITIEF	Als vervolgvraag op voorgaande vraag over ISO 9001 certificering: Is het hebben van een ISO 27001 certificering dan niet voldoende en kan zonder ISO 9001 worden volstaan?	Zie het antwoord op vraag 17.
56	Beschrijvend Document EA Endpoint monitoring DEFINITIEF	Pagina 37, 6.4 Kwaliteitsmanagementsysteem Is een ISO 27001 certificering in uw ogen een goed/beter alternatief voor ISO 9001 omdat dit een informatiebeveiligingsdienst betreft?	Zie het antwoord op vraag 17.
57	Beschrijvend Document EA Endpoint monitoring DEFINITIEF	Pagina 11 U stelt: "VRLN heeft voor de laptops en PC's Defender in gebruik en voor de servers Cortex XDR. Daarnaast heeft VRLN ook de beschikking over E5 licenties van Microsoft waar Microsoft Defender voor endpoint onderdeel van is. De door de leverancier aangeboden dienst dient zoveel als mogelijk gebruik te maken van en aan te sluiten op de bestaande tooling." Is het voor VRLN mogelijk om kosteloos Microsoft Sentinel te gebruiken en indien dat niet het geval is, vallen deze licentiekosten dan buiten het genoemde maandelijks budget?	Licenties die Opdrachtgever momenteel al gebruikt zijn voor rekening van Opdrachtgever. Indien Inschrijver andere licenties wenst te gebruiken dan dient dit inbegrepen te zijn in de aangeboden prijs. Opdrachtgever heeft de wens zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande tools en licenties. Opdrachtnemer kan niet kosteloos gebruik maken van Microsoft Sentinel licenties. Indien Inschrijver hier gebruik van wilt maken dan dienen deze in de aangeboden prijs te worden opgenomen.
58	Beschrijvend Document EA Endpoint monitoring DEFINITIEF	Pagina 11 U stelt: "De dienst geeft een onmiddellijke reactie/melding richting de Opdrachtgever tijdens een incident. Tevens wordt het incident onmiddellijk geïsoleert op het geïnfecteerde apparaat, zodat dit naderhand gerepareerd kan worden. Mitigerende maatregelen worden aan de Opdrachtgever gemeld en samen met de Opdrachtgever doorgevoerd. Dit naar aanleiding van (potentiële) dreigingen, zoals white listing, patchen enz." Krijgt de dienstverlener volledige beheerrechten om acties op incidenten uit te voeren?	Zie het antwoord op vraag 46.
59	Beschrijvend document	In het beschrijvend document wordt aangegeven dat in de huidige oplossing gebruik wordt gemaakt van Microsoft E5 licenties. Inschrijver is van mening dat de eisen die worden gesteld aan Security eenduidig van toepassing moeten zijn op de afzonderlijke Security onderdelen en vraagt zich af of Microsoft zich conformeert aan de eisen zoals gesteld in deze RfP. Indien dat niet het geval is, is Opdrachtgever dan bereid haar eisen aan te passen zoals deze ook voor de Microsoft omgeving van toepassing zijn?	Uw vraag is niet concreet genoeg. Indien u wenst dat Opdrachtgever bepaalde eisen aanpast dan dient u hiervoor concrete voorstellen te doen.
60	Plafondbedrag	Het genoemde plafondbedrag is in de ogen van Inschrijver niet realistisch in relatie tot de grote hoeveelheid eisen die worden gesteld en de mate van gevraagde dienstverlening. Derhalve verzoekt Inschrijver dit plafondbedrag als eis te laten vervallen en prijs mee te nemen als gunningscriterium.	Niet akkoord. Het plafondbedrag blijft gehandhaafd.
61	Bijlage 15 Eisen aan IV-systemen	Binnen het eisenpakket worden verschillende eisen gesteld ten aanzien van beheer en verantwoordelijkheden. Enerzijds blijkt uit het eisenpakket dat er wordt gevraagd om outsourcing waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor beheer en goede werking (managed dienst) en anderzijds blijkt uit verschillende eisen dat Opdrachtgever zelf volledig in control wil zijn ten aanzien van functioneel beheer. Deze combinatie is niet mogelijk in verband met een goede scheiding van verantwoordelijkheden. Is Opdrachtgever bereid hier een keuze in te maken en de betreffende eisen daar op aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 46.
62	Bijlage 15 Eisen aan IV-systemen	Bij de inzet van SAAS oplossingen voor Nederlandse bedrijven en of overheden is het gebruikelijk om te eisen dat data wordt opgeslagen binnen Europa. In het eisenpakket van Veiligheidsregio Limburg Noord wordt diverse malen gesteld dat data opgeslagen moet worden binnen Nederland. Is Opdrachtgever bereid die eisen aan te passen naar de opslag van data in Europa?	Akkoord. Data dient aantoonbaar in Europa opgeslagen te worden.
63	Bijlage 15 Eisen aan IV-systemen	In eis 1 van Housing en hosting staat: "De veiligheidsregio hanteert een SAAS strategie. Uitgangspunt is dat software die we verwerven niet meer on-premise ondersteund wordt. Het technisch beheer ligt dus volledig bij de leverancier". Een zeer groot aantal van de gestelde eisen zijn niet van toepassing op een SAAS oplossing. De gestelde eisen lijken veel eerder te passen bij een kantoorautomatisering uitvraag danwel een on-premise uitvraag. Het verzoek is om de eisen dusdanig aan te passen dat deze passend zijn binnen een aan te bieden SAAS oplossing of de betreffende eisen te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 2.
64	Algemeen	Er worden een zeer groot aantal eisen gesteld aan de te leveren dienstverlening, waarbij een negatief antwoord een Knock-out betekent. Het voorstel van Inschrijver is om te werken met een wensenlijst waar punten aan toe worden gekend en dit voor Inschrijvers inzichtelijk te maken, om daarmee het risico voor Opdrachtgever te beperken dat er mogelijk geen inschrijvingen zullen volgen. Is Opdrachtgever bereid de uitvraag hier op aan te passen?	Niet akkoord. Met betrekking tot bijlage 15 "Eisen aan IV-systemen" zie tevens het antwoord op vraag 2.
65	Eis 25	Opdrachtnemer begrijpt deze eis niet in combinatie met deze opdracht. Kan eis 25 komen te vervallen?	Zie het antwoord op vraag 23.
66	IV-omgeving	Opdrachtnemer is in de voorgenomen oplossing niet van plan gebruik te maken van een IV-omgeving welke specifiek voor de opdrachtgever is. Hierdoor worden een aantal eisen van deze bijlage moeilijk te realiseren. Is het dan wel noodzakelijk om elke eis hierin met Ja te beantwoorden? Is het mogelijk voor opdrachtgever om hier eens kritisch doorheen te lopen?	Zie het antwoord op vraag 2.
67	IR	Heeft opdrachtgever eisen aan de incident response ondersteuning welke wordt genoemd onderaan blz 11?	Zie het antwoord op vraag 46 en 47.
68	Bronnen	Om wat voor bronnen gaat het die kosteloos moeten worden aangesloten?	Zie het antwoord op vraag 48.
69	Topdesk	Is het voldoende wanneer een API beschikbaar is om meldingen over te halen naar TOPdesk?	Jazeker, inclusief implementatie.
70	cortex	Is het mogelijk om ook op de servers gebruik te maken van Microsoft Defender for Endpoint in plaats van Cortex XDR?	Vervangen kan, maar is afhankelijk van het budget en de ruimte die daarvoor is (plafondbedrag). Het gebruik van één platform heeft de voorkeur van Opdrachtgever. Zie het tevens het antwoord op vraag 31.
71	Oplossing	Kan in de door opdrachtnemer voorgenomen oplossing gebruik gemaakt worden van de Sentinel omgeving op de omgeving van de opdrachtgever en is deze hiervoor beschikbaar?	Zie het antwoord op vraag 57. Vervangen kan, maar is afhankelijk van het budget en de ruimte die daarvoor is (plafondbedrag). Het gebruik van één platform heeft de voorkeur van Opdrachtgever. Zie het tevens het antwoord op vraag 31.

72	eis 33	Op alle facturen dienen de relevante inkoopordernummers van VRLN te staan. Minimaal de onderstaande zaken dienen vermeld te worden op de factuur: •Stuksprijs; •Afname aantal; •Totaalbedrag; •Btw bedrag.	Zie ook bijlage 11 "Prijzenblad". Er wordt een all-in totaalprijs per endpoint per maand gevraagd welke wordt vermenigvuldigd met het aantal endpoints. Dit resulteert in een all-in totaalprijs per maand. De opdrachtgever wil op de factuur kunnen controleren of de prijs per endpoint overeenkomt met hetgeen is aangeboden in de inschrijving. Tevens wil zij hierin terug kunnen zien op basis van hoeveel endpoints de totaalprijs per maand is berekend.
73	eis 30	Uitvraag is op basis van een maandonrijs, hoe verhoudt dit zich tot deze eis? Opdrachtnemer stuurt achteraf, per training, digitaal één verzamelfactuur, welke voldoet aan de eisen van de Opdrachtgever. Deze eis past niet in het beeld van de aanvraag. Komt deze eis te vervallen?	Zie het antwoord op vraag 19.
74	eis 9	Aangezien de aanwezigheid van onze medewerkers op locatie bij een opdrachtgever vaak duidt op een incident, zijn onze medewerkers wel representatief maar niet herkenbaar als onze medewerkers. Kunt u de eis voor bedrijfskleding en logo laten vallen?	Zie het antwoord op vraag 30.
75	Bijlage 2 Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat voor het aantonen van een passend niveau van beveiliging het afdoende is dat opdrachtnemer ISO 27001 gecertificeerd is en een daartoe strekkend certificaat overhandigt?	Zie het antwoord op vraag 17.
76	Artikel 4.2 Verwerkersovereenkomst	Bent u bereid te accepteren dat opdrachtnemer het recht heeft een externe partij te weigeren een audit, controle etc. te laten uitvoeren, indien deze op redelijke gronden de concurrentiepositie van opdrachtnemer aantast?	Opdrachtgever maakt de keuze voor een audit leverancier en meldt dit aan de Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer bezwaar heeft bij deze partij dan wordt in overleg getreden om te bepalen of het noodzakelijk is een andere audit leverancier te kiezen. Opdrachtnemer dient haar bezwaar duidelijk te beargumenteren.
77	Artikel 36.6 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Deze bepaling voorziet slechts in de mogelijkheid gegevens te gebruiken conform het overeengekomen gebruik. Kunt u bevestigen dat dat alles omvat wat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst? Daarnaast gaat deelnemer er vanuit dat gebruik (incl. verstrekking) dat nodig is op grond van een wettelijke verplichting of een door autoriteiten bevoegd gegeven bevel eveneens is toegestaan.	Opdrachtgever kan dat niet met 100% zekerheid bevestigen. Vandaar ook dat in de bepaling staat dat afwijken kan, maar alleen na toestemming. Uiteraard valt verstrekking op grond van een wettelijke verplichting of op basis van een bevoegd gegeven bevel hier buiten.
78	Artikel 35 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Bent u bereid te accepteren dat opdrachtnemer het recht heeft een externe partij te weigeren een audit, controle etc. te laten uitvoeren, indien deze op redelijke gronden de concurrentiepositie van opdrachtnemer aantast? Gelet op de gevoelige gegevens die opdrachtnemer verwerkt zal voorafgaand aan een audit, control etc. een plan van aanpak overeengekomen moeten worden. Bent u bereid te accepteren dat een ISO certificaat als TPM geldt?	Zie het antwoord op vraag 76.
79	Artikel 14.5 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Kunt u bevestigen dat u geen zakelijk of persoonlijk zekerheidsrecht zal eisen?	Klopt. De mogelijkheid bestaat, maar moet dan in de overeenkomst worden opgenomen en dat is hier niet het geval.
80	Artikel 14.1 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat een dergelijke vrijwaring niet aanvaardbaar en bovendien ongebruikelijk is. De opgenomen vrijwaringsverplichting stelt opdrachtnemer voor onverantwoorde bedrijfsrisico's. Immers, de dienst kan inhouden dat noodmaatregelen genomen moeten worden die impact hebben op derden. Wij verzoeken u met klem dit artikel achterwege te laten. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt bevestigen dat het bepaalde in dit artikel enkel ziet aanspraken die het gevolg zijn van de niet-behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door opdrachtnemer? Immers, indien wij de overeenkomst naar behoren uitvoeren is het disproportioneel om ons te onderwerpen aan een vrijwaringsverplichting voor dergelijke aanspraken. Bent u bereid maximale hoogte van de vrijwaringsverplichting te koppelen aan de hoogte van de aansprakelijkheidsbeperking?	Opdrachtgever bevestigt dat het artikel enkel ziet op aanspraken die het gevolg zijn van het niet naar behoren uitvoeren van de overeenkomst. De vrijwaringsverplichting is gekoppeld aan de hoogte van de aansprakelijkheidsbeperking.
81	Artikel 8.1 / 8.2 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Overdracht van intellectuele eigendomsrechten vindt niet plaats. Kunt u eveneens bevestigen dat art. 24.2 niet van toepassing is? Het gebruiksrecht op de resultaten van de dienstverlening (rapportages) ziet op gebruik voor interne organisatiedoelinden.	Overdracht van intellectueel eigendom aangaande de dienst die de Opdrachtnemer levert vindt niet plaats. Rapportages die vanuit de aangeboden dienst worden gegenereerd voor de Opdrachtgever worden wel intellectueel eigendom van de Opdrachtgever. Opdrachtgever begrijpt niet waar u aan refereert betreffende artikel 24.2. Er bestaat geen artikel 24.2 in de Algemene Inkoopvoorwaarden.
82	Artikel 7.3 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Een niet gemaximeerde boete is niet proportioneel. Bovendien vallen contractuele boetes doorgaans niet onder de dekking van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Bent u derhalve bereid het opnemen van een boetebepaling te heroverwegen? Zo neen, bent u bereid in te stemmen met een maximale bedrag dat opdrachtnemer aan boetes verschuldigd kan zijn onder deze overeenkomst, bijv. dat het totaal aan boetes gemaximeerd is op 100.000 EURO (ongeacht het aantal gebeurtenissen)?	Het maximale bedrag aan boetes per gebeurtenis wordt gemaximeerd op € 100.000,-. Voorwaarde is dat de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen dat de overtreding heeft plaatsgevonden een plan van aanpak heeft ingediend bij de Opdrachtgever. Hierin wordt aangegeven hoe en op welke termijn de overtreding opgelost wordt. Deze ter goedkeuring door de Opdrachtgever.
83	Artikel 4.6 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Deze bepaling verlangt dat opdrachtnemer voldoet aan de (nader) gespecificeerde eisen, bijvoorbeeld uit reeds door VRLN gesloten overeenkomsten. Eventuele eisen op dit punt kent opdrachtnemer nu niet. Kan daarover thans duidelijkheid worden verschaft? Deelnemer gaat ervan uit dat enkel rekening dient te worden gehouden met eisen die bekend zijn gemaakt voor het indienen van de inschrijving.	Indien dit noodzakelijk is zal de Opdrachtgever de eisen waar de Opdrachtnemer aan moet voldoen, bij de start van de overeenkomst, afstemmen met de Opdrachtnemer. Dit gebeurt in onderlinge afstemming.
84	Artikel 4.5 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Aansprakelijkheidsverhogende bedingen - zoals vrijwaringsbedingen - zijn in beginsel uitgesloten van dekking onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Bent u bereid de vrijwaring opgenomen in dit artikel te schrappen? Zo nee, kunt bevestigen dat het bepaalde in dit artikel enkel ziet boetes en sancties die het gevolg zijn van de niet-behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door opdrachtnemer? Immers, indien wij de overeenkomst naar behoren uitvoeren is het disproportioneel om ons te onderwerpen aan een vrijwaringsverplichting voor dergelijke boetes en sancties. Bent u bereid maximale hoogte van de vrijwaringsverplichting te koppelen aan de hoogte van de aansprakelijkheidsbeperking?	Opdrachtgever bevestigt dat het artikel enkel ziet op boetes en sancties die het gevolg zijn van het niet naar behoren uitvoeren van de overeenkomst. De vrijwaringsverplichting is gekoppeld aan de hoogte van de aansprakelijkheidsbeperking.
85	Artikel 6.2 Overeenkomst / Artikel 14 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	De hoogte van de aansprakelijkheidsbeperking alsmede dat die op een 'per gebeurtenis' basis is, acht opdrachtnemer disproportioneel. Is opdrachtgever bereid de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer te verlagen tot de overeengekomen jaarvergoeding?	De genoemde bedragen zijn conform de algemene voorwaarden niet per gebeurtenis. Dit staat niet correct in de concept overeenkomst en is aangepast. De bedragen gelden als maximum voor de gehele contractperiode. Dat maakt ook dat de hoogte van de bedragen niet hoeft te worden aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is mee gepubliceerd met deze nota.
86	Artikel 6.2 Overeenkomst / Artikel 14 Inkoopvoorwaarden voor levering en diensten	Deze artikelen houden opdrachtnemer ook aansprakelijk voor indirecte schade van opdrachtgever. Dat is buiten redelijke proporties en plaatst opdrachtnemer voor onverantwoordelijke bedrijfsrisico's. Bent u bereid om, zoals te doen gebruikelijk is, de aansprakelijkheid voor indirecte schade van opdrachtgever uit te sluiten of te beperken?	Er is geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade aangezien er geen wettelijke definitie is van het verschil tussen direct en indirect (ook wel gevolgschade genoemd). Of een schadepost (direct of indirect) voor vergoeding in aanmerking komt zal per geval bekeken dienen te worden op grond van de mate van toerekenbaarheid en causaliteit. Indirecte schade wordt dus niet bij voorbaat uitgesloten of beperkt. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat er bij indirecte schade in alle redelijkheid minder snel sprake zal zijn van toerekenbaarheid.

87	Eis 46	De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat een dergelijke vrijwaring niet aanvaardbaar en bovendien ongebruikelijk is. De opgenomen vrijwaringsverplichting stelt opdrachtnemer voor onverantwoorde bedrijfsrisico's. Immers, de dienst kan inhouden dat noodmaatregelen genomen moeten worden die impact hebben op derden. Wij verzoeken u met klem dit artikel achterwege te laten. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt bevestigen dat het bepaalde in deze eis enkel ziet op de niet-behoorlijke uitvoering van de overeenkomst? Immers, indien wij de overeenkomst naar behoren uitvoeren is het disproportioneel om ons te onderwerpen aan een vrijwaringsverplichting van claims van derden. Bent u bereid maximale hoogte van de vrijwaringsverplichting te koppelen aan de hoogte van de aansprakelijkheidsbeperking?	Opdrachtgever bevestigt dat het artikel enkel ziet op aanspraken die het gevolg zijn van het niet naar behoren uitvoeren van de overeenkomst. De vrijwaringsverplichting is gekoppeld aan de hoogte van de aansprakelijkheidsbeperking.
88	Bijlage 15	De eisen die worden gesteld in bijlage 15 passen naar onze mening niet bij de gevraagde dienstverlening. Bent u bereid om deze bijlage te laten vervallen danwel aan te passen aan de gevraagde dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 2.
89	Document: Beschrijvend document	6.4 Kwaliteitsmanagementsysteem 6.4.1 Geschiktheidseis 4: Een Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem conform de norm NEN-EN-ISO 9001: 2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015.subnummer 6.4.1 Vraag: Kan een ISO27001 in overweging genomen worden gezien het over een IT gerelateerde RFP gaat?	Zie het antwoord op vraag 17.
90	Document: Beschrijvend document	2. Algemene informatie, scope en doel aanbesteding 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen: De dienst is 24/7 actief en bemest. Vraag: Mag de dienst buiten kantooruren/weekend ook middels alerting gemonitord worden ipv actieve bemensing op het SOC zelf?	Zie het antwoord op vraag 32.
91	Document: Beschrijvend document	2 Algemene informatie, scope en doel aanbesteding 2.6 Gewenste situatie en doelstellingen De dienst moet kosteloos aangesloten kunnen worden op diverse bronnen waarmee Opdrachtgever nu, en in de toekomst, mee werkt. Vraag: Geldt dit alleen voor de functionaliteit of ook voor uren die benodigd zijn om de aansluiting te realiseren?	Dit geldt voor beiden.
92	Document: Beschrijvend document	2 Algemene informatie, scope en doel aanbesteding 2.12 Social Return Vraag: U geeft aan dat dit niet van toepassing is. Heeft de Veiligheidsregio ambitie of doelstellingen op het gebied van MVO in brede zin? Waardoor u rekening zou kunnen houden om MVO doelstellingen in de (leveranciers) keten te borgen en daarmee te versterken in zijn geheel? En daarom juist wel eisen/wensen zou kunnen stellen.	Bij de onderhavige aanbesteding wordt social return buiten beschouwing gelaten.