

BIJLAGE 6 FORMAT VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN

Betreft	Nota van Inlichtingen 3	Datum	21-12-2022
Van		Ref.	
Project	De moderne digitale werkplek		

Toelichting: Onder het kopje ‘betreft’ dient u zo specifiek mogelijk te vermelden welk document van de aanbestedingsstukken het betreft, gespecificeerd naar paragraaf/pagina.

Bij de vraag dient ook zoveel mogelijk een voorstel te worden gedaan voor de door de onderneming gewenste aanpassing/uitkomst.

Het aantal vragen kan door de inschrijver conform het gegeven format worden uitgebreid.

Nr.	Betreft	Vraag
1.	HECHT Beschrijvend document EA Moderne Digitale Werkplek v1.0, paragraaf 1.4.1/pagina 7 “Moderne Digitale Werkplek”	Is de look en feel van de huidige werkplek verschillend per Hecht entiteit? Wat verstaat u onder “configureerbaar” voor de look en feel?
Antwoord	Onder configureerbaar voor look en feel verstaat Hecht, dat weliswaar de oplossing voor de Moderne Digitale Werkplek voor elke entiteit (GHOR, RAV en RDOG) identiek is, maar het startscherm (persoonlijke landingspagina samen met sociaal intranet) en achterliggende pagina's per entiteit o.b.v. eigen huisstijl specifiek gemaakt kunnen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	HECHT Beschrijvend document EA Moderne Digitale Werkplek v1.0, paragraaf 1.4.1/pagina 7 “Cloud IAAS-platform”	Welke partij beheert uw bestaande IAAS platform? Kunt u aangegeven welke applicaties zijn gehost in het bestaande IAAS platform en wat de huidige configuratie is?

Antwoord	IAAS wordt intern beheerd. Functionaliteiten binnen IAAS: Infrastructuur (ondersteuning hybride AD/AAD, NPS/RADIUS, WLAN-management van verschillende leveranciers), BI (SQL+SAAS). Ten behoeve van entiteit RAV: - Exchange – Exchange 2016 Server binnen IAAS-omgeving - MS Office – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Wondershare – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Acrobat Pro – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Visio – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Roosterweb – Gehost als SaaS-applicatie bij Roosterweb - Solta (moet zijn Salto) – SaaS-applicatie met software tbv sleutel programmeren - Sky intranet – Gehoste als SaaS-applicatie bij Sky - Manualmaster – Binnen IAAS omgeving - Soti Mobicontrol – Gehost als SaaS-applicatie bij externe leverancier - Ultimo – Gehost als SaaS-applicatie bij Ultimo - Bowtie XP – Binnen IAAS omgeving - CityNav – Binnen IAAS omgeving - Citygiss Orca – Binnen IAAS omgeving - Topicus Ambusuite, form, flow en report – SaaS applicatie bij Topicus - Navigatie – (zie citynav en citygiss) - Forca – Voor ons onbekende applicatie - Centrale meldkamer software (in beheer bij Politie) - CureS in ambulance (buiten scope volgens aanbesteding)
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
3.	HECHT Beschrijvend document EA Moderne Digitale Werkplek v1.0, paragraaf 1.4.1/pagina 7 “Service Integratie”	Kunt u aangeven hoeveel partijen geïntegreerd moeten worden zodat we de benodigde inspanning kunnen bepalen voor service integratie?
Antwoord	In de kern zijn 3 partijen rechtstreeks te integreren: (i) Hecht-ICT, (ii) de ICT-partner van de RAV en (iii) de ICT-partner van de GHOR. Indien noodzakelijk worden door deze partijen derden bijgeschakeld indien noodzakelijk of wenselijk voor verder gedetailleerde afstemming over specifieke onderdelen waar integratie aan de orde is.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

4.	HECHT Beschrijvend document EA Moderne Digitale Werkplek v1.0, paragraaf 1.4.1/pagina 7 “Generieke informatiebeveili ging”	Kunt u bevestigen of u een SIEM/SOC dienst verwacht van de inschrijver bij generieke informatiebeveiliging? En wat is de scope van dit SIEM/SOC? Welke logging bronnen dienen verwerkt te worden door het SIEM? En voor welke bronnen dient actie ondernomen te worden (SOC)?
Antwoord	Ja, Hecht verwacht als onderdeel van de generieke informatiebeveiliging een SIEM&SOC dienst van de Inschrijver. SOC moet proactief Hecht informeren over bedreigingen. Hecht moet ook de bedreigingen bij SOC kunnen melden en advies hierover krijgen. Hecht verwacht dat kennis van SOC hoog is ten aanzien van informatiebeveiliging en Hecht hierin wordt meegenomen. Met betrekking tot de invulling van SIEM logging wordt Hecht hierin graag geadviseerd. Dit is een proces wat nog vorm moet krijgen, wat Hecht samen met Inschrijver wenst te doen.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	HECHT Beschrijvend document EA Moderne Digitale Werkplek v1.0, paragraaf 1.5/pagina 8	Kunt u bevestigen dat de eenmalige kosten voor de Transitie buiten de geraamde € 800.000, - per jaar valt?
Antwoord	In principe zijn de kosten voor de Transitie (migratie + adoptie) onderdeel van de raming van 800k op jaarbasis. Omdat het hier om een raming gaat houdt Hecht er rekening mee dat de geraamde kosten met 5 tot max. 10% lager of hoger kunnen uitvallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	HECHT Beschrijvend document EA Moderne Digitale Werkplek v1.0, paragraaf 5.1/pagina 16	U gaf aan dat “Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding in de vorm van de hoogste gewogen kwaliteitsscore.” Kunt u aangeven wat de prijs-kwaliteitverhouding is? Hoeveel telt prijs, dan wel kwaliteit mee voor de beoordeling?
Antwoord	Bijlage 3B (beoordelingsformulier), tab Conclusiematrix, laat de weging zien van de verschillende kwaliteitsonderdelen. De totale score op Kwaliteit wordt vervolgens gedeeld door de Prijs waardoor de gewogen kwaliteitsscore tot stand komt. Kwaliteit en Prijs verhouden zich per inschrijving op de specifieke combinatie van de score op	

	Kwaliteit en de Prijs, er is geen vaste verhouding. Ook past Hecht geen factor toe om Kwaliteit dan wel Prijs zwaarder te laten wegen.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Appendix 1A	Kunt u aangeven waar de applicaties "Access", "Project" en "Publisher" worden gehost? Hebt u plannen om deze applicaties te vervangen door een online variant?
Antwoord	De applicaties worden niet gehost, zijn stand-alone. Er zijn plannen om mogelijk deze te vervangen, waaronder mogelijk Projectonline.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Appendix 1B	Kunt u aangegeven hoe GHOR-applicaties ontsloten zijn op dit moment (online/web based of gehost in uw datacenter)?
Antwoord	Applicaties welke GHOR-medewerkers gebruiken zijn online c.q. webbased. GHOR-medewerkers hebben toegang tot de Hecht brede applicaties welke op het centrale cluster gehost zijn dan wel via dat cluster benaderd kunnen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Appendix 1C	Kunt u aangegeven hoe RAV-applicaties ontsloten zijn op dit moment (online/web based of gehost in uw datacenter)?
Antwoord	Alle applicaties die binnen de IAAS-omgeving gehost worden zijn beschikbaar via de Citrix Desktop omgeving, met uitzondering van Exchange, deze is ook extern benaderbaar. RAV-medewerkers hebben toegang tot diverse Hecht brede applicaties welke op het centrale cluster gehost zijn dan wel via dat cluster benaderd worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Bijlage 11 Prijzenblad	Kunt u aangeven waar inschrijver de volgende kosten kan invullen in het prijzenblad: • Kosten voor het beheer van Cloud IAAS platform • Kosten voor Active Directory Management • Kosten voor Identity & Acces management • Kosten voor 2e lijn Service Support • Kosten voor Service Integratie • Kosten voor Service Management • Kosten voor generieke informatiebeveiliging • Kosten migratie Citrix naar AVD
Antwoord	Hecht vraagt een Prijs per werkplek uit, die gebaseerd is op de componenten van de reguliere dienstverlening. Zie o.a. toelichting par. 5.1.4. pag. 19-19 onder Tabblad 3. Van Inschrijver wordt verwacht bovengenoemde kosten te verwerken in de Prijs per werkplek voor zowel 1. Gestandaardiseerde werkplek en 2. Light werkplek. De enige uitzondering vormt "Kosten voor het beheer van Cloud IaaS platform", deze zal separaat worden opgenomen in tabblad 3 van het Prijzenblad	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Bijlage 10 Service level requirements (SLR)_v1.0, paragraaf 1.1/pagina 3	Kunt u uw definitie omschrijven van een prio 1, 2, 3 of 4 incident?
Antwoord	(RV) De volledige omschrijving op basis van impact en urgentie is onderstaand weergegeven en zal in de Bijlage 10 (Service Level requirements worden toegevoegd): P1 (kritisch): impact (die werkplekdienst is in het geheel niet beschikbaar en de verstoring heeft impact op de continuïteit van de primaire processen) vs. urgentie (urgent: herstel van de werkplekdienst moet onmiddellijk ter hand worden genomen) P2 (hoog): impact (de werkplekdienst is voor meerdere gebruikers niet of substantieel verminderd beschikbaar en het primaire proces van minimaal één entiteit of afdeling is getroffen door de verstoring) vs. urgentie (hoog: herstel van de werkplekdienst kan beperkt uitgesteld worden) P3 (medium): impact (onderdelen van de werkplekdienst zijn licht verminderd beschikbaar en minimaal één gebruiker kan werk niet meer naar behoren doen) vs. urgentie (gemiddeld: herstel van de werkplekdienst kan uitgesteld worden tot de volgende werkdag en is een tijdelijke oplossing beschikbaar) P4 (laag): impact (vragen, opmerkingen en/of wijzigingsverzoeken) vs. Urgentie (laag: herstel van de werkplekdienst is niet tijd kritisch en kan in overleg met de gebruiker worden vastgesteld)	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Bijlage 10 Service level requirements (SLR)_v1.0, paragraaf 1.4/pagina 5	Kunt u aangegeven wat de top10 meest voorkomende meldingen zijn in uw huidige omgeving?
Antwoord	Voor geheel Hecht is deze informatie niet beschikbaar. Voor de ICT-omgeving van Hecht exclusief RAV/GHOR zijn dit: 1. Outlook 2. Werkstation 3. Mobiele Telefoon 4. Aanmaken account 5. Wachtwoord Reset 6. Citrix 7. Printer / Scanner 8. Micollab 9. Lan / Wan 10. ECToken (DroidOTP) Specifiek voor entiteit RAV kan Hecht de volgende meldingen benoemen:	

	1. Connectivity issues gemeld door RMM 2. Wachtwoord reset 3. Instellen MobilePass op Smartphone 4. In dienst/ uitdienst aanvragen 5. Onderhoud tickets (firmware/updates) 6. Printer issues 7. Thuiswerk aanvraag 8. Zivver issues 9. Aanvraag rechten/ aanpassing rechten 10. Back-up meldingen
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis C-001/pagina 6	Kunt u aangeven waar uw data (zowel operationele als back-up) wordt bewaard in de huidige situatie? Geldt dit ook voor alle online- en web-based applicaties in Appendix 1A, 1B en 1C?
Antwoord	(Hecht) Data van SaaS toepassingen staat bij leverancier en wordt daar geback-up. Data in MMS365/Azure staat in West-Europa en wordt geback-up via cloudoplossingen. Data in het datacenter staat in het datacenter en wordt in het datacenter geback-up met een kopie naar een ander, extern, datacenter. (RAV) Operationele data wordt bewaard in het datacenter van de ICT-partner Back-up (eerste niveau) wordt bewaard in het datacenter van de ICT-partner Back-up (tweede niveau) wordt bewaard op geografisch gescheiden locatie in EER Dit geldt alleen voor applicaties die worden gehost binnen de IAAS-omgeving.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis C-006/pagina 6	Verwacht u dat de inschrijver uw nieuwe omgeving monitort met bijvoorbeeld een SIEM/SOC oplossing?
Antwoord	Ja, Hecht verwacht als onderdeel van de generieke informatiebeveiliging een SIEM&SOC dienst van de Inschrijver. SOC moet proactief Hecht informeren over bedreigingen. Hecht moet ook de bedreigingen bij SOC kunnen melden en advies hierover krijgen. Hecht verwacht dat kennis van SOC hoog is ten aanzien van informatiebeveiliging en Hecht hierin kunnen meenemen. Met betrekking tot de invulling van SIEM logging wordt Hecht hierin graag geadviseerd. Dit is een proces wat nog vorm moet krijgen en wat Hecht samen met Inschrijver verder vorm wenst te geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis C-012 en C-013/pagina 6	Kunt u toelichten waarom u deze twee eisen stelt? De data van de Moderne Digitale Werkplek staat straks in uw tenant in Azure. U bepaalt waar en hoe lang de logging en logbestanden wordt bewaard als eigenaar van de tenant.

Antwoord	De logging is belangrijk om forensisch onderzoek te kunnen uitvoeren in het geval van incidenten. In de logging moet ook makkelijk kunnen zoeken naar wie wat gedaan heeft. Hecht wil graag met Inschrijver samenwerken om de logging van de tenant zo in te richten dat het voldoet aan de gestelde eis. M.b.t. C-013 stelt verwacht Hecht dat Inschrijver zelf ook een logging bij houdt van security incidenten (SOC). De logging van de inschrijver dient, naast die van Hecht, ook minimaal 3 jaar inzichtelijk te zijn.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis C-014/pagina 6	U vraagt een Moderne Digitale Werkplek uit in Microsoft Cloud (bijv. Office365). Kunt u toelichten wat u exact verwacht in een pentest/kwetsbaarheidsanalyse van uw omgeving in Microsoft Cloud?
Antwoord	Hecht wil jaarlijks door Inschrijver meegenomen worden in geconstateerde kwetsbaarheden in de Microsoft Cloud. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de hoeveelheid Malware gestuurd via exchange of login pogingen vanuit landen/werelddelen niet relevant voor Hecht. Wij willen dan weten wat de risico's zijn, hoe deze gemitigeerd worden en op welke termijn. Het kan zijn dat Inschrijver niet de actiehouders is van de kwetsbaarheid (dit kan bijv. ook Microsoft zijn). Ook in die situaties wil Hecht op de hoogte zijn en geïnformeerd worden hoe Inschrijver deze kwetsbaarheden opvolgt/monitort. Waar mogelijk dan wel noodzakelijk, worden pentesten uitgevoerd om te bepalen waar zwakheden zich bevinden. Hecht is zich ervan bewust dat dit niet altijd kan in Azure en ook niet altijd nodig is. De pentest wordt met name relevant wanneer de situatie hierom vraagt, denk hierbij wanneer de inschrijver zelf bepaalde instellingen inricht/beheert in de tenant van Hecht.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis C-016 t/m C-018 /pagina 6	Kunt u toelichten waarom u deze drie eisen stelt? Volgens inschrijver zijn deze drie eisen niet van toepassing voor uw situatie omdat u eigenaar bent van de tenant en data. U bepaalt wat er met uw data gebeurt.
Antwoord	Hecht is inderdaad de eigenaar van data en tenant maar de Inschrijver is verantwoordelijk voor de inrichting en het onderhoud hiervan. Hecht is niet bevoegd om de logging aan te passen of in te richten. Hecht wil graag met Inschrijver samenwerken om de logging van de tenant zo in te richten dat het voldoet aan de gestelde eisen. Daarbij moet het ook mogelijk zijn dat een derde partij toegang kan krijgen tot de loggegevens indien nodig. Ook hierin verwacht Hecht van Inschrijver om dit dusdanig in te richten. M.b.t. tot C-017 refereert Hecht naar data van Hecht in de Cloud van Inschrijver en waar Hecht dus geen controle over heeft.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Bijlage 4 Programma van	Kunt u nader toelichten wat u onder "een geïntegreerde configuratie managementdatabase (CMDB)" verstaat? Kunt u

	eisen. Eis D-007/pagina 8	bevestigen dat we alleen werkplekapparatuur hoeven bij te houden die in scope is van deze aanbesteding?
Antwoord	In Eis D-007 komt de zinssnede "... als ook inzage in een geïntegreerde configuratie managementdatabase (CMDB)" te vervallen. Het bijhouden van de werkplekapparatuur is de verantwoordelijkheid van Hecht.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis E-002/pagina 9	Kunt u nader toelichten wat u onder "migratie" verstaat? Bedoelt u hiermee de migratie van uw huidige Citrix werkplek inclusief werkplekapparatuur naar de Moderne Digitale Werkplek?
Antwoord	De migratie is gericht op zowel de bouw en inrichting van de Moderne Digitale Werkplek als de datamigratie van de persoonlijke data en afdelingsdata (resp. G en H: schijf). Met de uitrol van de Moderne Digitale Werkplek wordt de oude huidige Citrix gebaseerde werkplek uitgefaseerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	1.5 raming van de Opdracht	U raamt de Opdracht op €800.000 per jaar. We nemen aan dat dit de RUN kosten bedragen voor de Opdracht. Welk bedrag heeft u geraamd voor de eenmalige kosten, zijnde Migratie, Adoptie en Re-transitie?
Antwoord	In principe zijn de kosten voor de Transitie (migratie + adoptie) onderdeel van de raming van 800k op jaarbasis. Omdat het hier om een raming gaat houdt Hecht er rekening mee dat de geraamde kosten met 5 tot max. 10% lager of hoger kunnen uitvallen. De kosten voor de re-transitie zijn niet in de raming meegenomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium Kwaliteit	Bij K1 geeft u aan 8xA4 per wens o.b.v. SMART verantwoording. Bedoelt u hier 8 x A4 pagina's in totaal voor alle wensen bij elkaar of mag Inschrijver hier 8 x A4 pagina's per Wens gebruiken, m.a.w. 8 x 8 pagina's (64 pagina's in totaal)?
Antwoord	Hecht past het aantal A4 pagina's per subsubgunningscriterium in par. 5.1.3. van het Beschrijvend document aan, waarbij Inschrijver ongeacht het aantal wensen en sub vragen per wens, per subsubgunningscriterium moet voldoen aan het "max. aantal enkelzijdige" (leesbare) pagina's. Dit is exclusief beeldend materiaal en Bijlagen als bijvoorbeeld een tabel, planning, ontwerpplaat Moderne digitale Werkplek e.d. 1. K1 Architectuur en oplossing = 18 x A4 2. K2 Security en Compliance = 6 x A4 3. K3 Regie en Service Integratie = 8 x A4 4. K4 Migratie = 20 x A4 5. K5 Adoptie = 16 x A4 6. K6 Financiële aspecten in relatie tot Kwaliteit = 6 x A4 7. K7 Maatschappelijk verantwoord Inkopen = 4 x A4 8. K8 Samenwerking = 2 x A4	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	1.9 Planning Beschrijvend document	In de tabel bij paragraaf 1.9 Planning geeft u aan dat de beoogde ingangsdatum overeenkomst 1 april 2023 is en de start van de dienstverlening 1 augustus 2023. Echter in paragraaf 5.1.3. noemt u als beoogde start dienstverlening per 1 juni 2023. In het beschrijvend document en in bijlage 3B staat een start dienstverlening per 1 augustus 2023. In eis E-002 staat “Inschrijver verklaart dat de migratie op basis van de door Inschrijver voorgestelde detail aanpak en kosten, uiterlijk voor juli 2023 (o.b.v. acceptatie door Hecht) is afgerond.” Daarnaast spreekt u in paragraaf 1.6 over een beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst per 01 augustus 2023. Kunt u duidelijkheid geven wat de beoogde ingangsdatum is van de overeenkomst en wat de beoogde ingangsdatum is van de dienstverlening?
Antwoord	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2023. De beoogde startdatum van de reguliere dienstverlening wordt 1 oktober 2023 . Deze 1 oktober is wel de <u>uiterste</u> datum dat de Moderne Digitale Werkplek als resultaat van de adoptie door alle Hecht gebruikers in gebruik kan worden genomen voor de dagdagelijkse toepassingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	1.9 Planning	In de tabel bij paragraaf 1.9 Planning geeft u aan dat de beoogde ingangsdatum overeenkomst 1 april 2023 is en de start van de dienstverlening 1 augustus 2023. Een migratieperiode van 4 maanden voor een omgeving als die van HECHT is erg kort. Inschrijver adviseert om de migratie en adoptieperiode op te rekken naar minimaal 6 maanden. Bent u hiermee akkoord?
Antwoord	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2023. De beoogde startdatum van de reguliere dienstverlening wordt 1 oktober 2023 . Deze 1 oktober is wel de <u>uiterste</u> datum dat de Moderne Digitale Werkplek als resultaat van de adoptie door alle Hecht gebruikers in gebruik kan worden genomen voor de dagdagelijkse toepassingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Beschrijvend document pagina 7: “en dat de geldende back-up frequentie en retentie van Hecht data gehandhaafd blijft (RPO/RTO)”	Verwacht Hecht dat er back-ups van Exchange Online, OneDrive en SharePoint Online worden gemaakt? Zo ja, welke volumes aan data? En met welke frequentie, retentie, RPO en RTO?

Antwoord	Back-ups in MS365 zijn al geregeld. Als leverancier een andere oplossing wil zal zij minimaal de huidige instellingen over moeten nemen.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
25.	PvE Eis D-009 over onderhoud	Is Hecht ermee eens dat dit alleen geldt voor de werkzaamheden die inschrijver uitvoert? En dat onderhoud uitgevoerd door derden hiervoor uitgesloten is. Denk bijvoorbeeld aan de Microsoft 365 en Azure diensten, die haar eigen onderhoudsvensters kennen.
Antwoord	Mee eens	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Bijlage 13 – pagina 13 Fase 1 – Migratie	De gevraagde migratie voor fase 1 is een technische migratie. Voordat er gemigreerd wordt naar Teams en SharePoint Online, is het belangrijk om te zorgen voor een goede functionele inrichting van Teams en SharePoint Online. Een goede functionele inrichting helpt bij een goede adoptie in fase 2. Voor een goede functionele inrichting is veel afstemming nodig met de verschillende entiteiten van Hecht om de functionele wensen helder te krijgen. Welke partij doet de functionele inrichting?
Antwoord	Hecht vraagt aan Inschrijver om de functionele inrichting te doen. Zie beschrijvend document 1.4.2	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	PvE eis E-003 Bijlage 13 pagina 7	Tijdelijke toegang tot oude file-shares en toegang tot on-premise print oplossingen is alleen mogelijk met een Always-On-VPN. Is Hecht ermee eens dat van de Always-On-VPN alleen de client zijde (op de moderne werkplek) binnen de scope van de aanbesteding valt? En dat de datacenter kant (on-premise of Azure) buiten scope is?
Antwoord	Leverancier dient onze collega's toegang te verschaffen tot de aanwezige data. Zowel tijdens als na de migratie. Hoe leverancier dat oplost en inregelt is de inrichting en de keuze van de leverancier.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	PvE eis E-003	Hoe ziet Hecht de tijdelijke toegang tot oude file-shares? Betreft dit toegang tot fileservers die in bestaande datacenters staan? Of verwacht Hecht dat de data op deze fileservers verhuisd wordt naar nieuwe fileservers, bijvoorbeeld in Azure? Om vervolgens een paar maanden later deze data alsnog naar Teams en SharePoint Online te migreren?
Antwoord	Leverancier dient onze collega's toegang te verschaffen tot de aanwezige data. Zowel tijdens als na de migratie. Hoe leverancier dat oplost en inregelt is de inrichting en de keuze van de leverancier.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

29.	Bijlage 13 pagina 12 Active Directory Management	Zijn de domain controllers nog wel nodig? Zo ja, voor welke toepassingen/applicaties? Waar staan in de gewenste situatie de domain controllers? Wie is verantwoordelijk voor het beheer van de domain controllers? Wanneer denkt Hecht afscheid te kunnen nemen van de domain controllers?
Antwoord	De gevraagde informatie is op dit moment nog niet bekend	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Bijlage 13 pagina 12 Active Directory Management	Wie zorgt voor de koppeling tussen de Active Directory en de Azure Active Directory? Welke techniek gebruikt Hecht daar nu voor?
Antwoord	ADSync met passthrough agents, en een stuk AD FS. Planning is om in elk geval AD FS uit te faseren voordat de Moderne Digitale Werkplek operationeel wordt.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Bijlage 13 pagina 11 E3 licentie	Wat is uitgangspunt voor Werkplekvariant 1 voor de Microsoft 365 licentie? Is dat inderdaad een E3? Of is Hecht van plan om dit voor alle reguliere medewerkers aan te vullen met de E5 Security add-on en wellicht ook de E5 Compliance add-on?
Antwoord	Inschrijver wordt gevraagd op basis van de twee (2) geschetste werkplekvarianten (In tab 6 van Bijlage 11, Prijzenblad) een advies te geven over de toe te passen Microsoft licenties inclusief de licentieprijzen. Hecht wenst middels de invulling van tab. 6 een voorstel van Inschrijver te ontvangen, om tot een zorgvuldige afweging te komen. De MS-licentiekosten worden ten behoeve van de prijsbeoordeling niet meegenomen in de TK. Hecht heeft inmiddels haar ESA verlengd.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Bijlage 13 pagina 16 Buiten scope	Inschrijver neemt aan dat Azure consumptie in de tenants van Hecht ook buiten scope is. Is deze aanname juist?
Antwoord	Dat is een juiste aanname	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Bijlage 13 pagina 11 Cloud IaaS-platform	Het beheren van een IaaS omgeving in de Cloud kan heel breed zijn. Wat verwacht Hecht van inschrijver aan IaaS beheer? Wie beheert het OS van de IaaS servers? Wie doet monitoring? Wie beheert het netwerk en security in de IaaS omgeving? Wie doet security monitoring en afhandeling?
Antwoord	De huidige IaaS-omgeving in Azure is organisch gegroeid, en niet volgens architectuurprincipes opgezet. Wij verwachten dat de Opdrachtnemer ons helpt daar een forse professionaliseringsslag in aan te brengen.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Beschrijvend document, blz. 11, ondertekening	Aanbestedende dienst stelt dat documenten die rechtsgeldig ondertekend worden, dienen te zijn voorzien van een geavanceerde elektronische handtekening. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met een 'natte handtekening' i.p.v. de geavanceerde elektronische handtekening?
Antwoord	Beide vormen – elektronisch en 'nat' - van handtekening zijn akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Beschrijvend document, blz. 12, 1. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem	Aanbestedende dienst vraagt een ISO 27001:2017 certificaat die niet ouder is dan 6 maanden op moment van aanmelding. Inschrijver is gecertificeerd op ISO 27001: 2013. Het verschil tussen de ISO 27001:2013 en de ISO 27001:2017 is beperkt en vooral gericht op de UK. De meeste certificerende instellingen in Nederland hebben dan ook niet de overstap gemaakt naar ISO 27001:2017. Dit geldt ook voor de organisatie die Inschrijver auditeert (DNV). ISO/IEC 27001:2017 bevat een akkoord van de CEN/Cenelec. Dit heeft betrekking op twee onderdelen die in 2016 zijn toegevoegd aan Clause 6.1.3 en Annex A control 8.1. Dit is geen verandering ten opzichte van ISO/IEC, het is een regionale update die enkel de aanvaarding door CEN/Cenelec weerspiegelt en geen andere wijzigingen bevat. Op dit moment worden alle certificeringen afgegeven tegen de wereldwijde ISO/IEC 27001:2013. De eisen zoals beschreven in BS EN ISO/IEC 27001:2017 dekken nog steeds de systeemeisen. Inschrijver volstaat dan ook met het aanleveren van het ISO 27001:2013 certificaat. Tevens wordt het certificaat uitgegeven voor het lopende jaar en niet per 6 maanden. Kunt u akkoord gaan met het overleggen van het ISO 27001:2013 met een geldigheid voor het lopende jaar?
Antwoord	ISO: 27001:2013 volstaat. Hecht verwacht echter wel dat inschrijver volgens de nieuwe ISO-norm werkt wanneer er nieuwe, relevante, aanpassingen zijn voor Inschrijver of Hecht. ISO 27001 wordt op dit moment ook geüpdatet en Hecht verwacht dat Inschrijver hiervoor aandacht heeft.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Beschrijvend document, blz. 12, 1. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem	Aanbestedende dienst vraagt naast ISO27001:2017 ook ISO27002:2017 certificering. Op ISO27002 kan niet gecertificeerd worden aangezien dit een verdieping is op ISO27001. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het overleggen van enkel het ISO27001:2013 certificaat
Antwoord	Hecht is zich ervan bewust dat er niet gecertificeerd kan worden op ISO27002 en dat het enkel geldt als verdieping op 27001. Ons standpunt is wel dat deze twee onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. 27002 is een belangrijke richtlijn om maatregelen uit 27001 te implementeren. Het enkel aanleveren van een officieel	

	ISO27001:2013 certificaat volstaat maar wij zien ook graag aanvullende documentatie dat ISO27002 is toegepast ter verdieping van 27001.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC OP en NOP, blz. 1, 2. Contact en stellen van vragen	Aanbestedende dienst vraagt contactpersonen en diens plaatsvervanger die vertegenwoordigingsbevoegd zijn. Eerste contactpersoon van Inschrijver (UEA IIA) staat niet vermeld in het uittreksel van het beroeps- of handelsregister. Echter, de tekenbevoegde van deze aanbesteding (UEA IIB) staat wel vermeld in het uittreksel van het beroeps- of handelsregister, direct of bij volmacht. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met vermelding van deze contactpersonen?
Antwoord	Akkoord. 1e contactpersoon hoeft niet vermeld te staan in het uittreksel van het beroeps- of handelsregister.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	GIBIT 3 lid 2 i)	Tekstvoorstel: Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	GIBIT 3 lid 3 factuur	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

40.	GIBIT 4 lid 1	Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Hecht wenst o.b.v. partnerschap samen te werken met de leverancier voor MDW-dienstverlening. Als zodanig sluit Hecht voor dit punt aan bij geldende wet- en regelgeving.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	GIBIT 12 lid 2	12 lid 2 laten vervallen Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	GIBIT 13.1	Graag aanpassen: Inschrijver kan door de reikwijdte niet akkoord gaan met dit artikel. Inschrijver wenst de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade. Gevolg en indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Graag aanpassen: “De partij die (...) en/of te lijden <u>directe</u> schade.” Kan opdrachtgever hiermee instemmen?
Antwoord	In de raamovereenkomst is reeds opgenomen dat indirecte schade is uitgesloten. Juist omdat het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet in wetgeving is	

	gedefinieerd kan er onduidelijkheid ontstaan over deze begrippen. Daarom is er in de GIBT 2020 voor gekozen om dit onderscheid ook niet meer te maken. Niettemin zijn wij bereid aan te geven wat wij – in ieder geval maar niet uitsluitend – onder directe schade verstaan: a) schade aan eigendommen van RDOG HM en/of van derden, waaronder mede begrepen schade aan ICT-infrastructuur, zijnde de fysieke en logische omgeving binnen RDOG HM; b) schade aan gegevensbestanden, waaronder mede begrepen de kosten van herstel van schade bestaande uit beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid van gegevensbestanden; c) kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar netwerken, computersystemen, of het inhuren van derden; d) kosten als gevolg van de (extra) inzet van intern en/of extern personeel dan wel (andere) derden teneinde de gecontinueerde bedrijfsvoering van RDOG HM te waarborgen; e) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; f) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel; g) gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
43.	GIBIT 13.3	Inschrijver stelt voor de aansprakelijkheid te maximeren tot een maximum gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Graag toevoegen: „, zulks met een maximum van € 2.500.000,- gedurende de looptijd van de Overeenkomst.” Kan opdrachtgever hiermee instemmen?
Antwoord	De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Niet akkoord dus, een bedrag van € 1.250.000 is bij persoons- en zaakschade gebruikelijk en goed verzekeraar.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	GIBIT 13.4	Inschrijver is van mening dat de aansprakelijkheid te hoog is gemaximeerd. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd: Graag aanpassen: “De aansprakelijkheid voor overige (...) schade is beperkt tot €1.250.000,- per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid (...) bedraagt evenwel nooit meer dan 2,5 miljoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

		Graag toevoeging: “Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten” Kan opdrachtgever hiermee instemmen?
Antwoord	De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Indirecte schade is uitgesloten in de raamovereenkomst. De aansprakelijkheid is beperkt tot twee maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van vier maal jaar vergoeding per jaar	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	GIBIT 13.5 onderdeel iv	Inschrijver wenst de door toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes te beperken tot een maximumbedrag van 5 miljoen per boete. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	GIBIT 14 lid 2	Schrappen Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?
Antwoord	Vervalt. Artikel 14.1 blijft wel staan. Akkoord dus.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	GIBIT 15 lid 5	15 lid 5 laten vervallen Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kunt u daarmee instemmen?
Antwoord	Nee, niet akkoord, het artikel blijft staan. Wel kan een eventuele boete in mindering worden gebracht op de schadevergoeding.	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	GIBIT 20 lid 1	wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)" Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
49.	GIBIT 20 lid 2	Graag hier opnemen dat de overeenkomst alleen opzegbaar is na de initiële looptijd van de overeenkomst. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd, tenzij de overeenkomst is verlengd.	

Nr.	Betreft	Vraag
50.	GIBIT 21 lid 4	Toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Voorstel: indien redelijkerwijs mogelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
51.	GIBIT 21 lid 6	verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert" Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht,

		moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Akkoord. Hecht wenst hier aan te sluiten bij geldende wet- en regelgeving.	

Nr.	Betreft	Vraag
52.	E-002	In uw documenten benoemt u dat de Moderne Digitale Werkplek in juli opgeleverd moet zijn. Hoewel Hecht de aanbesteding onder één noemer in de markt zet, behelst de migratie naar de Moderne Digitale Werkplek meerdere organisatie(onderdelen) waaronder RDOG (GGD HM, ZVM HM), RAV, GHOR. Feitelijk betreft het dan minimaal 4 migraties. Kunt u met ons delen welke voorbereidingen reeds zijn getroffen om de migratie versneld te starten?
Antwoord	Er is sprake van 3 migraties: voor de RAV, voor de GHOR en voor alle andere onderdelen van Hecht. Deze migraties zijn ongelijksoortig qua startpunt, techniek, complexiteit en aantal gebruikers., Dat er binnen Hecht verschillende onderdelen georganiseerd zijn naast RAV en GHOR (zoals ZVH) betekent niet dat dit een extra migratie vergt. De ICT-partners van RAV en GHOR zijn op de hoogte; met name gezien het uitgebreide ICT-landschap bij de RAV is daarover doorlopend contact over het aanstaande migratietraject. Binnen Hecht-ICT lopen diverse trajecten zoals het uitfasen van ADFS en het migreren van Sharepoint 2013 naar Sharepoint Online omdat het noodzakelijk is en/of om alvast een eerste (gedeeltelijke) stap te realiseren. Ook over de centrale landingspagina en intranet-functionaliiteit wordt intern nagedacht.	

Nr.	Betreft	Vraag
53.	E-002	Zijn er persona's gedefinieerd (dit in verband met IAM)?
Antwoord	Er zijn nog geen concrete beschrijvingen/definities van de binnen Hecht te onderscheiden persona's opgesteld.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Bijlage 1,abc	Kunt u in bijlage 1a, 1b en 1c aangeven of deze applicatie geschikt zijn voor de nieuwe omgeving?
Antwoord	Bijlage 1A, 1B en 1C geven informatie over het applicatielandschap van de Hecht entiteiten. Wat hele relevante informatie is wanneer je de verschillende	

	applicaties wenst te ontsluiten op de Moderne Digitale Werkplek. In de voorbereiding van de migratie dient Inschrijver met Hecht de noodzakelijke voorbereiding te treffen om de gewenste applicatie informatie nog verder compleet te krijgen.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Leidraad	Is er reeds consensus over een gezamenlijke Moderne Digitale Werkplek opzet/architectuur binnen alle deelnemende bedrijven/bedrijfsonderdelen?
Antwoord	Er is consensus dat de Moderne Digitale Werkplek Hechtbreed wordt opgezet.	

Nr.	Betreft	Vraag
56.	PvE F Adoptie	Kan Hecht het inzicht delen in de digitale vaardigheden van de medewerkers van Hecht en de betrokken bedrijven/bedrijfsonderdelen?
Antwoord	De verdeling van digivaardigheid is grofweg 10 % voldoende digivaardig; 50 % matig digivaardig; 40 % minimaal digivaardig.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Azure landing zone	In uw document spreekt u over een "Azure Landing Zone". Om definities en verwachtingen af te stemmen vernemen we graag wat de Azure Landing Zone specifiek voor Hecht betekent, hoe deze nu al gebruikt wordt en wat de verwachtingen in de toekomst zijn.
Antwoord	Het is de intentie van de Aanbestedende Dienst om passend gebruik te maken van Azure als (mede)oplossing voor het uitfasen van de centrale clusters en Citrix. Het begrip ALZ is genoemd als voorbeeld van deze oplossing en de gevraagde versterking van beveiliging/cybersecurity.	

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Oplossing	In uw beschrijvend document benoemt u een aantal technologieën als oplossingsrichting voor de Moderne Digitale Werkplek. Hoe bent u tot deze oplossingsrichting gekomen?
Antwoord	Op pagina 6 van 9 staat onder 1.4.1. Moderne Digitale Werkplek. Inschrijver levert een goed functionerende, gecontroleerde en veilig Moderne Digitale Werkplek concept op, waarvoor het principe "Microsoft tenzij ..." van toepassing is. Dit betekent dat Hecht eindgebruikers beschikking krijgen over	

	lokale functionaliteiten als Teams, Office en Outlook Online welke breed binnen Hecht moeten worden toegepast. Aanvullend: M365 functionaliteiten als Teams e.d. worden al toegepast binnen Hecht
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
59.	IAM	Zijn in het kader van Identity & Access Management alle rollen en bevoegdheden beschreven? Zo ja, kunnen deze ter beeldvorming beschikbaar gesteld worden?
Antwoord	Nee, dat zijn ze nog niet.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	OVO	Is er op enig moment sprake van overgang van personeel (OVO)?
Antwoord	Dat wordt niet voorzien.	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Applicaties	In hoeverre heeft Hecht al onderzocht of alle applicaties correct en met voldoende performance blijven functioneren in de gewenste Moderne Digitale Werkplek?
Antwoord	Er is geen onderzoek geweest, maar er zijn geen indicaties dat in vergelijking met het bestaande verouderde Citrix-cluster rond het correct en met voldoende performance functioneren in de Moderne Digitale Werkplek, de nodige issues verwacht worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	PvE	Kunt u aangeven of het niet kunnen voldoen aan één van de eisen meteen een uitsluitingsgrond is?
Antwoord	Het niet kunnen voldoen aan 1 of meerdere gestelde eisen leidt inderdaad tot uitsluiting.	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	PvE	Zijn de eisen in het PvE uitvoeringseisen, of minimum eisen?
Antwoord	Minimumeisen, waarbij het niet kunnen voldoen aan 1 of meerdere gestelde eisen leidt tot uitsluiting	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Eis C-005,006 en 007	Is Hecht bereid, zodat inschrijver kan voldoen aan Eis C-005, C-006, C-007, om te accepteren dat de werkplekdiensten van inschrijver worden uitgebreid met cybersecuritydiensten zoals bijvoorbeeld SOC-diensten, API-security, data-classificatie en forensic readiness?
Antwoord	Hecht accepteert deze diensten als onderdeel van de “Generieke informatiebeveiliging” zoals opgenomen in par. 2.2 Reguliere dienstverlening). Van Inschrijver wordt verwacht dat in de beantwoording van de kwaliteitsvragen over security dat voorgestelde oplossingen goed worden onderbouwd.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Eis C-005,006 en 007	Is Hecht bereid te accepteren dat de uitbreiding met deze cybersecuritydiensten wel deel uitmaken van de overeenkomst maar geen deel uitmaken van de inschrijfprijs?
Antwoord	De Aanbestedende Dienst heeft eerder een openbare aanbesteding gepubliceerd voor de Netwerk Security Infrastructuur (NSI - https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/277920/details - TenderNed-kenmerk 384519), waarin een groot gedeelte van het security-bouwwerk in is opgenomen. De eisen rond Security in de MDW-aanbesteding zijn gericht op de MDW als zodanig, niet op de netwerk-aspecten. De uitgevraagde eisen ziet de Aanbestedende Dienst als integraal onderdeel van de gevraagde dienst en daarmee van de Inschrijfprijs. (Tab 3. Prijs per werkplek). Zie aanvullend de beantwoording op vraag 64.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	E-002	Kan Hecht aangeven hoe zij gaat bijdragen aan Eis E-002 om zorg te dragen dat de acceptatie voor juli 2023 zal plaatsvinden? Het betreft immers een project waarbij de drie individuele werkplekomgevingen van 3 verschillende organisaties met eigen IT-omgevingen in meerdere datacenters geharmoniseerd gaan worden tot één omgeving, inclusief de intranet-omgeving.
Antwoord	Er is sprake van 3 migraties: voor de RAV, voor de GHOR en voor alle andere onderdelen van Hecht. Deze migraties zijn ongelijksoortig qua startpunt, techniek, complexiteit en aantal gebruikers. De ICT-partners van RAV en GHOR zijn op de hoogte; met name gezien het uitgebreide ICT-landschap bij de RAV is daarover doorlopend contact over het aanstaande migratietraject. Binnen Hecht-ICT lopen diverse trajecten zoals het uitfasen van ADFS en het migreren van Sharepoint 2013 naar Sharepoint Online	

	omdat het noodzakelijk is en/of om alvast een eerste (gedeeltelijke) stap te realiseren. Ook over de centrale landingspagina en intranet-functionaliiteit wordt intern nagedacht.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Bijlage 13	Welke retransitie- c.q. exit afspraken heeft Hecht gemaakt met de huidige leveranciers?
Antwoord	De huidige ICT-partners en leveranciers zijn op de hoogte en werken mee aan de migratie vs. re-transitie; de mate waarin dit geformaliseerd is verschilt.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Bijlage 13	Hoe vindt de samenwerking met “Programma Hecht24” plaats? Dient inschrijver rekening te houden om ook deel te nemen en uren hiervoor op te nemen in de calculatie?
Antwoord	Van inschrijver wordt niet verwacht dat die deelneemt aan het programma Hecht24. De adoptie is erop gericht, om maximaal rendement te halen uit de Moderne Digitale Werkplek door het begeleiden van de Hecht gebruikers. Waarbij het vooral gaat om de nieuwe manier van digitaal werken en samenwerken (zie bijlage 4 hst6, F-0010). Op dit punt in de adoptie zijn er raakvlakken met programma Hecht24; vanuit het programma is nadrukkelijke betrokkenheid bij de voorbereiding van deze aanbesteding. Ook bij de daadwerkelijke implementatie zal deze betrokkenheid aanwezig blijven.	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Bijlage 13	Hoe worden de afhankelijkheden met de implementatie van het vernieuwde netwerk geborgd? Dient inschrijver rekening te houden om ook deel te nemen in dat project en uren hiervoor op te nemen in de calculatie?
Antwoord	Er zijn raakvlakken en afhankelijkheden tussen de implementatie van de Netwerk Security Infrastructuur en de MDW-implementatie. Afstemming daarover is zeker belangrijk en we gaan er vanuit dat Inschrijver op basis van ervaring een voldoende inschatting kan maken van de tijd benodigd voor deze afstemming.	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Bijlage 13	Hoe vindt de samenwerking met het programma Cybersecurity plaats? Dient inschrijver rekening te houden om ook deel te nemen en uren hiervoor op te nemen in de calculatie?

Antwoord	Periodiek bespreken Inschrijver en Hecht de incidenten met elkaar als onderdeel van de opgeleverde dienst. Wanneer er incidenten/bedreigingen spelen zal ook samenwerking plaatsvinden tussen Hecht en inschrijver (SOC). De vorm van samenwerking ligt aan context van het incident. Inschrijver hoeft dus niet standaard deel te nemen aan het programma/overleg Cybersecurity.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
71.	SLR	In de SLR onder 1.1 nummer 2 geeft u de support windows aan. Aangezien inschrijver de tweede lijns ondersteuning gaat bieden, gaat inschrijver er vanuit dat Hecht eveneens gedurende de servicesupport vensters beschikbaar is voor eerste lijns support. Kunt u dit bevestigen?
Antwoord	Dat is juist.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	SLR	In de SLR onder 1.1 nummer 2 geeft u de servicesupport windows aan, een service windows en een uitgebreid service window. Kunt u aangeven wat u exact onder deze drie windows ziet en dus de verschillen zijn?
Antwoord	Het verschil tussen Service Support Window (1) en Service Support Window (2) is het afgesproken tijdsinterval waarin de Inschrijver incidenten van Hecht in behandeling neemt en tot oplossing ervan komt. Dit voor P1 en separaat voor P2 t/m P4 incidenten. Omdat de bereikbaarheid van support voor P2 t/m P4 incidenten begrensd is van 07:00-18:00, wenst Hecht tevens een uitbreiding daarop tot 21:00. Dit omdat een deel van de Hecht medewerkers in de regio ook in de avond werkzaam zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	PvE A-015	Deelnemer is in het bezit van ISO9001, ISO 14001, ISO27001, NEN7510, ISAE3402 (verklaring voor het gebruik van kwaliteitssystemen). Is het akkoord dat inschrijver de aanvullende certificeringen (NEN27017 en 27018) binnen 12 maanden behaalt of is het akkoord als inschrijver hier reeds aan voldoet?
Antwoord	Het is akkoord dat inschrijver aanvullende certificeringen binnen 12 maanden behaalt. Wel moet inschrijver aantonen dat de extra maatregelen betreft	

	NEN27017 en 27018 ten aanzien van clouddiensten geïmplementeerd en gehandhaafd worden.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
74.	Gibit-2020	In de Gibit 2020 zitten een aantal voorwaarden die geen betrekking hebben op gevraagde dienstverlening of voorwaarden met bijvoorbeeld onbeperkte aansprakelijkheid. Zijn de gibit voorwaarden bespreekbaar?
Antwoord	Ja. Zie ook andere vragen en antwoorden hierop van Hecht over Gibit in deze Nvl-1.	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	SLR normen	Inschrijver heeft grotendeels vergelijkbare normen, maar er zijn een aantal normen die licht afwijken. Voor de inschrijver, maar ook voor Hecht willen wij de dienstverlening zo goed mogelijk borgen. Standaardisatie helpt daarbij. Bent u bereid bepaalde normen te bespreken?
Antwoord	Hecht wenst de afgegeven normen te hanteren	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	Koppeling ITSM	U geeft aan uw servicemanagementsysteem Topdesk te willen koppelen. Welke versie/variant van Topdesk gebruikt u?
Antwoord	Enterprise; TOP desk 12.12.008 for Windows x86 64-bit	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	Koppeling ITSM	U geeft aan uw servicemanagementsysteem Topdesk te willen koppelen. Welke onderdelen wilt u koppelen (Incident, changes, etc)?
Antwoord	Hecht wil een koppeling met Topdesk voor de incidenten en CMDB, en op termijn ook de changes. Verdere doorontwikkelingen mogelijk in toekomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	Adoptie	Kunt u wat meer duidelijkheid geven wat u verwacht van het adoptietraject? (Bijvoorbeeld op locatie, remote of via

		tools) Deze vraag hangt samen met de eerdere vraag over de digitale vaardigheden van de Hecht gebruikers.
Antwoord	Zie bijlage 4, hoofdstuk 6.	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	Adoptie	Kunt u wat meer duidelijkheid geven welke inzet inschrijver kan verwachten van key users en functioneel beheerders, in het adoptie traject?
Antwoord	Kernteam bestaat uit 16-20 personen, deze mensen zijn niet fulltime beschikbaar voor Inschrijver. Hecht heeft momenteel 1 functioneel beheerder voor Sharepoint en websites, uitbreiding wordt opgestart.	

Nr.	Betreft	Vraag
80.	SLR	Behoort het SLR tot het programma van eisen of zijn dit wensen?
Antwoord	Zie minimale eis A-005 in Bijlage 4 (Programma van Eisen): Inschrijver is bekend met- en conformeert zich (minimaal) aan de Service Levels Requirements (Bijlage 10) en verwerkt deze in de door haar op te stellen SLA.	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	Licentie	Welke add-on worden er aangeschaft voor de MS E3 om te voldoen aan de BIO en NEN 7510?
Antwoord	Het is Hecht niet bekend of er add-ons nodig zijn op de MS E3 licentie om te voldoen aan de BIO & Nen7510. Als dit wel het geval is wordt Hecht hierin graag geadviseerd door Inschrijver en welke extra kosten dit met zich meebrengt.	

Nr.	Betreft	Vraag
82.	Netwerk	Ian/wan wat is het beoogde resultaat? Doelarchitectuur, topologie.
Antwoord	Dit is momenteel (nog) niet bekend. Functionele eis is duidelijk, technische oplossing hangt af van de openbare aanbesteding gepubliceerd voor de Netwerk Security Infrastructuur (NSI - https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/277920/details - TenderNed-kenmerk 384519).	

Nr.	Betreft	Vraag
83.	Beoogde connectiviteit	overal en altijd. Beoogd aanbestedende dienst om werkplek hardware met 4g/5g in te zetten? Zo niet, welke connectiviteit is voor ogen op de verschillende genoemde locaties?
Antwoord	Werkplek hardware is reeds voorzien van 4G, 5G wordt technisch mogelijk maar er is geen voornemen dit in te voeren. Inschrijver mag veronderstellen dat alle locaties met voldoende connectiviteit verbonden zullen zijn als resultaat van de openbare aanbesteding gepubliceerd voor de Netwerk Security Infrastructuur (NSI - https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/277920/details - TenderNed-kenmerk 384519).	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	Portaal	portaal moet op termijn voldoen aan toegankelijkheidseisen. Op welke termijn moet dat?
Antwoord	Wettelijk is er nog geen datum afgegeven, maar Hecht streeft ernaar dat de landingspagina's en het intranet digitoegankelijk zijn voor de medewerkers	

Nr.	Betreft	Vraag
85.		Profielen van medewerkers. Zijn deze gedeeld? Zo nee, graag delen.
Antwoord	Er zijn nog geen concrete beschrijvingen/definities van de binnen Hecht te onderscheiden persona's opgesteld. Doel is om dit in de implementatie te doen, waarbij de Aanbestedende Dienst accepteert dat complete invoering wellicht niet vanaf het begin mogelijk zal zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
86.	Data opslag en classificatie (centraal startpunt)	info organiseren en vinden. Er is sprake van 1 centrale opslagplaats, en avg wordt benoemd. Graag uitleg over soorten informatie binnen de organisatie, onderscheid tussen patiënt, personeel, en overige data, en de staat van dataclassificatie binnen de organisatie.
Antwoord	Hecht heeft nog geen uitgewerkte dataclassificatie-systematiek operationeel. Soorten informatie: beleidsstukken, financiële stukken, voorlichtingsmateriaal. Clientgegevens staan in daarvoor bestemde clientvolgsystemen. Personeelsgegevens staan in Afas.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

87.	Adoptie	de adoptiestrategie wordt als belangrijk gezien, maar wordt ook als eenmalige dienst uitgevraagd. Staat aanbestedende dienst open voor een doorlopende adoptiestrategie?
Antwoord	Zie bijlage 13, punt 2.4. Hecht verwacht dat de Inschrijver na de eerste adoptie activiteiten de organisatie en medewerkers meeneemt in het verdere gebruik van de Moderne Digitale Werkplek zodat de organisatie een zo optimaal mogelijk resultaat behaalt.	

Nr.	Betreft	Vraag
88.	Wet en regelgeving	Aan welke wet- en regelgeving moet specifiek voldaan worden?
Antwoord	Alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder het NBW. Denk bijvoorbeeld maar niet uitsluitend aan privacywetgeving of wetgeving rondom (arbeid)migranten.	

Nr.	Betreft	Vraag
89.	Programma van Eisen, A-018	In Eis A-018 van het Programma van Eisen geeft u aan dat medewerkers van Inschrijver en derden een VOG dienen te overhandigen. Vanwege privacyrechtelijke overwegingen is het voor Inschrijver niet toegestaan om de VOG's van haar medewerkers of derden te overhandigen. Inschrijver verzoekt u daarom akkoord te gaan met het overleggen van een verklaring waarin Inschrijver garandeert dat de betreffende medewerkers in het bezit zijn van een geldige VOG. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt Inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Akkoord. Indien de inschrijver er voor instaat dat die VOG's ook daadwerkelijk verkregen zijn en op verzoek, als daar een gegronde reden voor is, inzage verleend wordt.	
Nr.	Betreft	Vraag
90.	Dienstverleningsovereenkomst, artikel 4	In artikel 4 van de Dienstverleningsovereenkomst geeft u aan dat de maximale duur van de overeenkomst 6 (4 + 2) jaar betreft. Wat is de reden dat u afwijkt van de voor raamovereenkomsten gebruikelijke duur van 4 jaar? Inschrijver verzoekt u dit toe te lichten.
Antwoord	De DVO is geen raamovereenkomst, er staat immers vanaf start dienstverlening vast wat de dienstverlening omvat die wordt afgenomen. Opdrachtgever committeert zich aan continue afname van de prestatie gedurende de contractduur met inachtnaam van de afspraken uit de DVO en Gibit-2020. Bij een raamovereenkomst bestaat er in beginsel geen	

	afnameverplichting. Voor de onderhavige DVO is een cap van 4 jaar dan ook niet aan de orde.	
Nr.	Betreft	Vraag
91.	Dienstverleningsovereenkomst, artikel 12.4 en artikel 1.1	In artikel 12.4 en 1.1 van de Dienstverleningsovereenkomst benoemt u de rangorde van de documenten in geval van tegenspraak. Echter, hierin heeft u de Nota's van Inlichtingen niet opgenomen. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een documenten aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in het betreffende document. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen op te nemen in de rangorde en deze te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Akkoord.	
Nr.	Betreft	Vraag
92.	GIBIT-2020, algemeen	In de GIBIT geeft u niet aan wanneer de eigendom overgaat. Inschrijver verzoekt u het risico van beschadiging of verlies van de geleverde producten of onderdelen daarvan over te laten gaan om het moment van levering (daar u na levering het risico het best kan beheersen en beïnvloeden volgens voorschrift 3-9 A Gids Proportionaliteit) en eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.
Antwoord	Volgens het vermogensrecht gaan risico en eigendom doorgaans over bij levering. U wijkt hiervan af door wat de overgang van het eigendom betreft een eigendomsvoorbehoud te stellen. Voor deze aanbesteding wenst Hecht geen eigendom in te kopen, maar gebruik. Een prestatie dus waarbij het eigendom van de benodigde apparatuur, verbindingen e.d. bij de leverancier blijft. Wat het risico betreft, dat ligt bij Hecht indien apparatuur, verbindingen e.d. zich bevinden in de gebouwen en/of op de percelen van Hecht. Hecht is in deze situatie houder, niet eigenaar.	
Nr.	Betreft	Vraag
93.	GIBIT-2020, artikel 4.2	In artikel 4.2 van de GIBIT geeft u de vaste en fatale termijn aan. Een vaste en fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om

		alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.
Antwoord	Hecht wenst o.b.v. partnerschap samen te werken met de leverancier voor MDW-dienstverlening. Als zodanig sluit Hecht voor dit punt aan bij geldende wet- en regelgeving	
Nr.	Betreft	Vraag
94.	GIBIT-2020, artikel 13.3	In artikel 13.3 van de GIBIT vraagt u om een maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade van EUR 1.250.000. Om verzekeringstechnische redenen vragen wij u hier een maximaal bedrag per jaar aan te hangen, dit is gebruikelijk binnen de gehele branche en in het algemeen bij verzekeren van dergelijke risico's. Voorstel voor dit maximale bedrag per jaar is EUR 2.500.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.
Antwoord	De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,— per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis Niet akkoord dus, een bedrag van € 1.250.000 is bij persoons- en zaakschade gebruikelijk en goed verzekeraar	
Nr.	Betreft	Vraag
95.	GIBIT-2020, artikel 13.4	In artikel 13.4 van de GIBIT wordt de aansprakelijkheid beperkt tot tien maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van 20 maal de Jaarvergoeding. Dit is een ongebruik hoge eis binnen de branche. Een gebruikelijke eis voor aanbestedingen van deze omvang is om de aansprakelijkheid te beperken tot de directe schade met een maximum van vier maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van 2M EUR (per gebeurtenis) en 5M EUR per jaar. Inschrijver verzoekt u akkoord te gaan met deze gebruikelijke eis. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis Indirecte schade is uitgesloten in de raamovereenkomst. De aansprakelijkheid is beperkt tot twee maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van vier maal jaar vergoeding per jaar	
Nr.	Betreft	Vraag

96.	GIBIT-2020, artikel 14.2	De gestelde te verzekeren bedragen ad 200% in artikel 14.2 van de GIBIT zijn erg hoog. Inschrijver wil benadrukken dat een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per jaar voor beroepsaansprakelijkheid erg gebruikelijk is in deze branche. Voor bedrijfsaansprakelijkheid is dit € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000,- per jaar. Voor aanvullende eisen zouden extra verzekeringen moeten worden afgesloten die aanzienlijke (onredelijke) kosten met zich meebrengen. Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis aan te passen aan bovengenoemde gebruikelijke bedragen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Niet akkoord, de Gibit is met de markt opgesteld. De voorwaarden eisen niet persé een verzekering; het mag ook een andere aantoonbare waarborg zijn.	
Nr.	Betreft	Vraag
97.	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.1	In artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomst is de meldplicht datalekken opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht datalekken enkel de datalekken bedoelt welke betrekking hebben op de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging melden welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens en geen inbreuken welke betrekking hebben op persoonsgegevens van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum Nvl-1a met antwoorden op de vragen over de verwerkersovereenkomst.	
Nr.	Betreft	Vraag
98.	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.3	In artikel 5.3 van de Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat Verwerker een gedetailleerd logboek bij moet houden van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging en dat zij daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in geeft. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat Verwerker u enkel inzage hoeft te geven in het overzicht van (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens. Inschrijver is namelijk gehouden aan haar geheimhoudingsplicht en kan niet zomaar inzage

		verschaffen in inbreuken op de beveiliging van derde partijen. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum Nvl-1a met antwoorden op de vragen over de verwerkersovereenkomst.	
Nr.	Betreft	Vraag
99.	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.4	Artikel 5.4 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat enkel de Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene. Inschrijver verzoekt u hieraan toe te voegen 'behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen'. Verwerker verwerkt verschillende Persoonsgegevens van verschillende partijen. Wanneer er zich een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens voordoet, is de kans aanwezig dat dit niet enkel uw Persoonsgegevens betreft. Dit betekent dat de Verwerker in veel gevallen zelf wettelijk verplicht is om de Inbreuk te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum Nvl-1a met antwoorden op de vragen over de verwerkersovereenkomst.	
Nr.	Betreft	Vraag
100.	Bestek. 1.3.1. Aanleiding	In paragraaf 1.3.1 staat: "Daarnaast voorziet Hecht de komende jaren een aantal interne en externe ontwikkelingen die effect hebben op de interne proces- en bedrijfsvoering die ze door middel van het inzetten van een Moderne Digitale Werkplek beter kunnen faciliteren". Om welke ontwikkelingen gaat het? Graag uw toelichting.
Antwoord	Hecht heeft uit de aard van haar werkzaamheden en wettelijke verplichtingen permanent te maken met nieuwe of aangepaste activiteiten; heldere voorbeelden zijn coronabestrijding, opvang/begeleiding van vluchtelingen en de zgn. Monkeypox-vaccinatie. Ook wordt vanuit de Gemeentenontwikkeling gevraagd in bestaande diensten en ontstaan nieuwe behoeften. Ook voor effectiviteit en efficiëntie van de interne samenwerking en uitvoering van bestaande taken is permanente ontwikkeling/optimalisatie van bedrijfsprocessen noodzakelijk. Hecht ziet de MDW als wezenlijke faciliteit om de organisatie goed te laten functioneren.	
Nr.	Betreft	Vraag

101.	Bestek. 1.4.1. Reguliere dienstverlening	In het bestek staat het volgende: “De supportdiensten van de Inschrijver omvatten een resultaatgerichte 2e lijn ondersteuning, en borgt de afhandeling van m.n. incidenten en problemen die afkomstig zijn van de 1e lijn Servicedesk van Hecht.” Kan inschrijver hiermee concluderen dat u zelf invulling geeft aan de 1e lijns servicedesk? Graag uw bevestiging.
Antwoord	Hecht vult de 1e lijns servicedesk is. Inschrijver biedt 2e lijns support.	
Nr.	Betreft	Vraag
102.	Bestek. 1.4.1. Reguliere dienstverlening	In het bestek staat: “Cross functionele diensten zijn van toepassing op de Moderne Digitale Werkplek en bestaan op basis van de geldende ITIL® V4 minimaal uit de volgende processen zoals change & release management, incident management en problem management”. U geeft hierbij aan “zoals”, graag ontvangt inschrijver alle processen die u wenst. Graag uw toelichting.
Antwoord	Hecht gaat er vanuit dat Inschrijver een goede inschatting kan maken welke processen op basis van haar verantwoordelijkheid vanuit ITIL v4 relevant zijn. Dit met het uitgangspunt dat Inschrijver de 2e lijns support verantwoordelijkheid invult.	
Nr.	Betreft	Vraag
103.	Bestek 1.4.1. Reguliere dienstverlening	De optie voor on site-support wordt wel uitgevraagd in het Prijzenblad maar weegt niet mee bij de beoordeling. Wat is dan de reden dat u dit tarief nu al uitvraagt? Graag uw toelichting, gezien dit aspect toch een uitwerking kan hebben op uw beleving van onze aanbieding.
Antwoord	Hecht wenst voor optie on-site support een prijs te ontvangen, die richtinggevend is voor Hecht. In paragraaf 4.1.4. wordt ook uitdrukkelijk vermeldt dat het in Opdracht verlenen van verschillende factoren afhankelijk is waaronder budget Hecht, aanbestedingsregels, capaciteit en de stand van zaken op dat moment. Er is duidelijk aangegeven dat de prijs voor de optie onsite-support niet meeweegt in de beoordeling.	
Nr.	Betreft	Vraag
104.	Bestek. 1.9 Planning	Inschrijver verzoekt u, mede met het oog op de planning in de eindejaarsperiode, om toe te staan dat in vragenronde 2 tevens nieuwe vragen gesteld mogen worden, naast wedervragen n.a.v. NVI 1. Graag uw akkoord.

Antwoord	akkoord	
Nr.	Betreft	Vraag
105.	Bestek. Pagina 11.	U eist dat inschrijver desgevraagd binnen zeven (7) werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document dient te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Inschrijver verzoekt u elektronisch ondertekenen toe te staan wanneer ondertekening van toepassing is. Graag uw akkoord. Indien niet, dan graag uw motivatie waarom dit niet is toegestaan.
Antwoord	akkoord	
Nr.	Betreft	Vraag
106.	Bestek. 3.2.3. Eisen aan maatregelen die gegadigde treft om de kwaliteit te waarborgen	"De onderneming treft voldoende maatregelen om kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt de onderneming over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat èn leidinggevend èn uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt de onderneming over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren." Klopt het dat inschrijvers dit kunnen aantonen middels een ISO-9001 certificering? Graag uw bevestiging.
Antwoord	De ISO9001-norm als norm voor een kwaliteitsmanagementsysteem is een belangrijke maatstaf hiervoor, waarmee Inschrijver aantoont de kwaliteit van de organisatie te waarborgen. Maar het kwaliteitsaspect betreft ook het nemen van kwaliteitsmaatregelen om voor Hecht tot een zo goed mogelijk product voor de Moderne Digitale Werkplek te komen.	
Nr.	Betreft	Vraag
107.	Bestek. 3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid	In het bestek staat op blz. 12: "Inschrijver dient in lijn met gestelde eis A-015 in Bijlage 4 Programma van Eisen deze competentie aan te tonen door middel van een (op het tijdstip van Aanmelding niet ouder dan 6 maanden) kopie van een geldig certificaat voor informatiebeveiliging op basis van het ISO NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 & NEN-EN-ISO/IEC 27002:2017 of en hieraan gelijkwaardige certificering die betrekking heeft op het

		managementsysteem voor informatiebeveiliging van een organisatie in relatie tot de aard van de Opdracht.” Inschrijver beschikt over het certificaat ISO 27001:2013. Echter voldoet inschrijver hiermee tevens aan de voorwaarden gesteld in NEN-EN-ISO IEC 27001:2017, zoals op het officiële certificaat als volgt te lezen is “De organisatie voldoet hiermee tevens aan de voorwaarden gesteld in NEN-EN-ISO IEC 27001:2017”. Inschrijver gaat er hiermee vanuit dat inschrijver met dit 27001:2013 certificaat - dat is afgegeven door een officiële certificeringsinstantie -, inclusief bovengenoemde passage over het voldoen aan de 2017 voorwaarden, voldoet aan uw eisen. Graag uw bevestiging.
Antwoord	ISO: 27001:2013 volstaat. Hecht verwacht echter wel dat inschrijver volgens de nieuwe ISO-norm werkt wanneer er nieuwe, relevante, aanpassingen zijn voor Inschrijver of Hecht. ISO 27001 wordt op dit moment ook geüpdatet en Hecht verwacht dat Inschrijver hiervoor aandacht heeft.	
Nr.	Betreft	Vraag
108.	Bestek. 3.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid	“Uit de referentie moet blijken dat Inschrijver aantoonbaar in staat is flexibel en constructief samen te werken met een ICT-organisatie van de aanbestedende dienst die een kanteling maakt in het volwassen worden als regieorganisatie. En dienen in partnership de Moderne Digitale Werkplek diensten aan de opdrachtgever te leveren.” De laatste passage “En ... leveren” loopt als zin niet helemaal correct, waardoor het voor inschrijver niet duidelijk is wat u vereist, dus graag uw verduidelijking.
Antwoord	De laatste zin: “En dienen in partnership de Moderne Digitale Werkplek diensten aan de opdrachtgever te leveren” wordt verwijderd. U mag deze zin buiten beschouwing laten.	
Nr.	Betreft	Vraag
109.	Bestek. 5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium Kwaliteit	Inschrijver treft in PDF-bijlage 3a geen vormvereisten. Wel een maximaal aantal pagina's voor beantwoording van de vragen (excl. beeldend materiaal in de vorm van plaatjes of een tabel in een bijlage) en het aanhouden van een volgorde van de numerieke vragen.

		Graag uw bevestiging dat er geen eisen zijn voor wat betreft de opmaak en vormgeving van de ingezonden kwaliteitsstukken.
Antwoord	er zijn inderdaad geen specifieke eisen voor de opmaak en vormgeving van de ingezonden kwaliteitstukken.	
Nr.	Betreft	Vraag
110.	Bestek. 5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium Kwaliteit	Hier staat: "De uitwerking van de subsubgunningscriteria in een voorstel/plan/analyse/reactie e.d. moet vergezeld gaan van een SMART-verantwoording op maximaal 1 pagina A4 (enkelzijdig) waarbij inschrijver het voorstel/plan/analyse/reactie o.b.v. SMART analyseert en op basis hiervan een score voorstelt die door inschrijver wordt ingevuld in het 'Self service' beoordelingsformulier." Graag uw verduidelijking wat u onder subsubgunningscriteria verstaat. Is dat bijvoorbeeld dit: "Uit welke standaard" t/m "kunnen printen" binnen K1? Anders gezegd: zijn dit de elementen waarvoor in het beoordelingsformulier een separate score kan worden opgegeven, of binnen bijlage 3a de elementen 2.1 t/m 9.1? Op pagina 17 van het bestek noemt u namelijk dat K1 Architectuur en oplossing een Subsubgunningscriterium betreft, wat voor onduidelijkheid zorgt. Graag uw toelichting.
Antwoord	het door Hecht toegepaste gunningscriterium is BPKV. Kwaliteit en Prijs zijn hierbinnen de subgunningscriteria. Kwaliteit bestaat uit 8 subsubgunningscriteria, te weten K1-K8.	
Nr.	Betreft	Vraag
111.	Bestek. 5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit	Hier staat: "Voor alle duidelijkheid, de beoordeling door Hecht vindt dus plaats o.b.v. uw reactie/antwoord op onze Wensen en dus NIET o.b.v. het ingevulde SMART-verantwoordingsformulier. Dit laatste is slechts een hulpmiddel bij de beoordeling." Wat is de reden dat u inschrijvers zelf vraagt naar een beoordeling van hun stukken, als dit niet meetelt en slechts als hulpmiddel fungeert?

		Met deze aanpak bestaat er een risico op een non-objectief karakter van beoordelen. Iedere inschrijver zal zijn eigen inzending als optimaal bestempelen, gezien deze vanuit een bepaalde visie en best practices wordt ontwikkeld. Inschrijver ziet geen bijdrage van de beoordeling door inschrijver zelf aan uw beoordelingsproces, eerder een risico op vertroebeling van objectiviteit en extra administratieve handelingen voor inschrijvers, en verzoekt u daarom dit onderdeel te schrappen en de beoordeling enkel en alleen over te laten aan deskundigen van uw multidisciplinaire beoordelingsteam. Graag uw akkoord en motivatie.
Antwoord	Hecht wenst de inschrijvingen zo goed mogelijk conform de beginselen van het aanbestedingsrecht te beoordelen. Omdat inschrijvers op basis van een eigen visie en methode de vragen/wensen beantwoorden kan het de beoordelaars van Hecht helpen als al die in structuur, taalgebruik e.d. verschillende reacties van leveranciers in het SMART-formulier teruggebracht worden tot de kern van wat Hecht vraagt. Hecht is van mening dat hiermee nog beter recht gedaan kan worden aan de belangen van inschrijvers en eventuele misinterpretaties van reacties kunnen worden voorkomen. Het invullen van het SMART-formulier betekent inderdaad extra werk voor opdrachtnemer, wij menen echter dat dit binnen de marge is en de extra moeite meer dan waard is omdat hiermee een gelijk speelveld, een eerlijke beoordeling en dus 'het eerlijke verhaal' kunnen worden bevorderd.	
Nr.	Betreft	Vraag
112.	Bijlage 10. Service Level Requirements. 1.4 XLA	Hier staat: "Continue meting onder Hecht eindgebruikers die een Melding hebben gedaan. Vaststelling van een enquête gebeurt in overleg tussen Hecht en Inschrijver." Inschrijver stelt voor om te werken met een afvaardiging van uw gebruikers/key-users om de impact van de enquête aan uw kant organisatorisch te beperken, gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord	
Nr.	Betreft	Vraag
113.	Bijlage 10. Service Level Requirements. 1.3 2e lijns ondersteuning	Kunt u aangeven hoeveel tickets (meldingen) en welke soorten meldingen u het afgelopen jaar heeft ontvangen, geclassificeerd naar Storing, Standaard Wijziging en Niet Standaard Wijziging? Geclassificeerd naar het servicevenster standaard bereikbaarheid of uitgebreid servicewindow.
Antwoord	Hechtbreed is niet de informatie beschikbaar. Er zijn 2131 meldingen geregistreerd.	

	(RAV) Afgelopen jaar zijn er 1455 tickets aangemaakt binnen de systemen van de ICT-partner. Verdeling middels bron; 322 door RMM / Systeem monitoring 618 door medewerkers vd ICT-partner (servicedesk) 515 door RAV eindgebruikers (servicedesk) Verdeling; Niet standaard wijziging (change) – 34 stuks Incidenten gemeld door eindgebruikers – 273 stuks Potentiële incidenten gemeld door RMM/Monitoring – 466 stuks Standaard wijziging – 763 stuks 69 tickets zijn buiten standaard bereikbaarheid uitgevoerd Hiervan zijn 30x wachtwoord reset aanvraag 19 incidenten 20 onderhoud-tickets buiten kantoortijd	
Nr.	Betreft	Vraag
114.	Bijlage 13. Omschrijving huidige en gewenste situatie. 1.1 ICT Dienstverlening	U spreekt in de bijlage over ICT-partner en marktpartijen, graag ontvangen wij een overzicht van de dienstverleners die op dit moment fungeren als uw ICT-partner.
Antwoord	Hecht-ICT heeft diverse contractpartijen/leveranciers voor verschillende onderdelen van het ICT-landschap; welke partijen dat zijn vinden we in dit stadium niet relevant voor de Inschrijving.	
Nr.	Betreft	Vraag
115.	Bestek. 5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs	Hier staat: “Hecht wenst een volledig, reëel en waarheidsgetrouw beeld te krijgen van de prijsopbouw. Alle opgegeven bedragen dienen compleet, exclusief btw en marktconform te zijn.”

		Wat is uw stelregel voor markconformiteit?
Antwoord	Een prijs die concurrerend (vergelijkbaar) is in vergelijking met andere Inschrijvers	
Nr.	Betreft	Vraag
116.	Bijlage 4 Programma van eisen. A-016	In uw eis staat: “Mocht gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het kader van voor Hecht relevante wet- en regelgeving andere (nog te identificeren) certificeringen van toepassing worden, dat Inschrijver met betrekking tot de Moderne Digitale Werkplek hier ook aantoonbaar aan gaat voldoen. In het geval dat Inschrijver hier nog niet aan voldoet, dat deze (aanvullende) certificeringen kosteloos door Inschrijver binnen zes (6) maanden worden gerealiseerd.” Inschrijver gaat ervan uit dat u hierbij redelijkheid en billijkheid als uitgangspunt neemt en dat bovenstaande slechts van toepassing is op certificeringen die relevant zijn in relatie tot de scope van de onderhavige opdracht. Graag uw bevestiging.
Antwoord	Deze eis A-016 wordt verwijderd.	
Nr.	Betreft	Vraag
117.	Bijlage 4 Programma van eisen. A-015	In uw eis staat het volgende: “Inschrijver beschikt over onderstaande verklaringen of aantoonbaar gelijkwaardig en houdt deze op jaarlijkse basis aantoonbaar actueel en geeft Hecht op verzoek inzage. 1. ISO 27001/27002 2. ISO 14001 3. ISO 9001 4. ISO 27017 5. ISO 27018 6. ISAE 3402” De ISO 27002, ISO 27017 en ISO 27018 zijn normenkaders waarvoor certificering niet mogelijk is, hetzelfde geldt voor de ISO 27002. Inschrijver verzoekt u daarom de verklaringen inzake ISO 27002, ISO 27017 en

		ISO 27018 te schrappen uit eis A-015. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, dan graag uw motivatie.
Antwoord	Hecht is zich ervan bewust dat er niet gecertificeerd kan worden op ISO27002, ISO 27017 en 27018 en dat het enkel geldt als verdieping op 27001. Ons standpunt is wel dat deze normen onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en dus belangrijk zijn om toegepast te hebben. Het enkel aanleveren van een officieel ISO27001 certificaat volstaat maar wij zien ook graag aanvullende documentatie dat ISO27002, 27017 & 27018 is toegepast ter verdieping van 27001.	
Nr.	Betreft	Vraag
118.	Bijlage 4 programma van eisen A-011	In uw eis staat: “De Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat medewerkers van Inschrijver die op locatie van Hecht komen bekend zijn met- en handelen conform de gedragscode van Hecht. Hecht behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te controleren en sancties op te leggen indien deze gedragscode bij de betreffende medewerker niet bekend blijkt te zijn.” Inschrijver treft bij het bestek geen Gedragscode, graag ontvangen wij deze alsnog om de impact hiervan helder te krijgen.
Antwoord	De gedragscode is als bijlage bij de documenten op TenderNed nu beschikbaar.	
Nr.	Betreft	Vraag
119.	Bijlage 4 programma van eisen. A-028	Direct na opdrachtverstrekking door tekening van de overeenkomst (contract) verstuurt opdrachtnemer een factuur (vooruit) voor de eerste maandtermijn aan Hecht, ook al heeft de dienstverlening nog niet aangevangen. Facturering van de tweede maandtermijn geschiedt bij aanvang van de tweede maand van uw dienstverlening aan Hecht. Er is sprake van een retransitieperiode waarin er nog geen beheer plaatsvindt. Wat verwacht u ten aanzien van de facturatie terug te zien aangaande de dienstverlening in deze periode.
Antwoord	Transitie en retransitie dienen verdisconteerd te zijn in de jaar/maandfee. Eerste maandtermijn factureerbaar bij tekening van de overeenkomst, de tweede factuur bij aanvang van de tweede maand van de dienstverlening aan Hecht.	
Nr.	Betreft	Vraag

120.	Bijlage 4 programma van eisen C-004	U eist: “Inschrijver kan aantoonbaar voldoen aan de NEN-7510, NEN-7512 en NEN-7513”. Het is niet mogelijk om te certificeren op de NEN-7512 en NEN-7513 normen. Inschrijver verzoekt u daarom de verklaringen inzake NEN-7512 en NEN-7513 te schrappen uit eis C-004. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, dan graag uw motivatie.
Antwoord	Hecht is zich ervan bewust dat er niet gecertificeerd kan worden op NEN-7512 & NEN-7513 en dat deze enkel gelden als verdieping op de NEN-7510. Ons standpunt is wel dat deze normen onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en dus belangrijk zijn om toegepast te hebben. Het enkel aanleveren van een officieel NEN-7510 certificaat volstaat maar wij zien ook graag aanvullende documentatie dat NEN-7512 & 7513 is toegepast ter verdieping van de NEN-7510.	
Nr.	Betreft	Vraag
121.	Bijlage 4 programma van eisen G-001	Inschrijver verklaart dat verborgen kosten en/of toename van kosten voor de Moderne Digitale Werkplek dienstverlening, anders dan op basis van de Overeenkomst (en prijzenblad) tussen partijen overeengekomen, volledig voor rekening van Inschrijver zijn. Inschrijver gaat er van uit dat licentieprijsverhogingen van leveranciers zoals Microsoft wel doorbelast kunnen worden. Graag uw bevestiging hierop.
Antwoord	Licentieprijsverhogingen van bijv. Microsoft kunnen worden doorbelast	
Nr.	Betreft	Vraag
122.	Bestek. 1.3.2. Doelstellingen	Hier staat: “De dienstverlening ten behoeve van de Moderne Digitale Werkplek wordt door Opdrachtnemer zoveel mogelijk geleverd in een p*q model (prijs * hoeveelheid), wat inhoudt dat Hecht eenvoudig werkplekken kan opschalen of afschalen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.” Binnen welke bandbreedte (percentage) verwacht u op- en af te kunnen schalen?
Antwoord	Voor de gestandaardiseerde reguliere werkplek is er geen aanleiding te verwachten dat dit meer dan 5-10% zal zijn. Voor de light-werkplek is tijdens de COVID-pandemie gebleken dat dit – in stappen - tot 200% kan oplopen.	
Nr.	Betreft	Vraag

123.	Bestek. 5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium Prijs	Hier staat: “Tabblad 7. Hecht heeft het recht om de Dienstverleningsovereenkomst tussentijds deels of in zijn geheel op te zeggen (termination for convenience). Inschrijver wordt verzocht per kwartaal van ieder contractjaar de beëindigingsvergoeding te specificeren per uitgevraagde Dienst. De kosten van een eventuele beëindiging worden ten behoeve van de prijsbeoordeling niet meegenomen in de TK”. In het prijzenblad staat echter dit: “De totale som van de gemiddelde beëindigingsvergoeding per jaar worden overgenomen in tabblad 7.2 waar de totale kosten worden berekend.” Graag uw verduidelijking of het aspect wel of niet meetelt in de TK (totale kosten), gezien hier sprake is van een tegenstelling.
Antwoord	Inschrijver dient onderscheid te maken tussen de Totale Kosten (TK) in tab 2, waarin de gemiddelde beëindigingskosten niet worden meegenomen en tabblad 7.2 waar de gemiddelde beëindigingskosten per contractjaar worden berekend. Dit zijn 2 verschillende kosten. De tekst in de toelichting is dus juist	
Nr.	Betreft	Vraag
124.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis F-002 & F-003	De eis: “Inschrijver zorgt voor een adoptieprogramma met instapniveaus waarmee de Hecht organisatie in staat wordt gesteld de adoptiegraad te verhogen.” & “Inschrijver borgt dat het adoptieprogramma kan worden toegepast op de eindgebruikers die innovatie omarmen, maar ook met mensen die minder snel een verandering accepteren. Inschrijver houdt in het adoptieprogramma rekening met de digitale skills van elke eindgebruiker” Hoe zijn de gebruikersaantallen verdeeld over de diverse niveaus van digitale vaardigheid? Graag uw verduidelijking, zodat inschrijvers hun adoptieaanpak realistisch kunnen prijzen.
Antwoord	De verdeling van digivaardigheid is grofweg 10 % voldoende digivaardig, 50 % matig digivaardig, 40 % minimaal digivaardig	
Nr.	Betreft	Vraag
125.	Bijlage 4 programma	“Inschrijver borgt ten aanzien van de Moderne Digitale Werkplek, dat het aantal handelingen dat de gebruiker moet

	van eisen. Eis B-003	ondernemen zo beperkt mogelijk is, bijvoorbeeld in maximaal 3 klikken is de gebruiker bij de regelmatig gezochte informatie. Deze eis is ook afhankelijk van de gekozen inrichting van applicaties en/of portals. Hierop heeft inschrijver beperkte invloed. Graag uw verduidelijking voor welk type informatie dit geldt.
Antwoord	Eis B-003 komt te vervallen	
Nr.	Betreft	Vraag
126.	Bijlage 4 Programma van eisen. Eis C-006	“Inschrijver is in staat inbreuk op haar beveiliging of die van Hecht te detecteren en adequaat te reageren om mogelijke gevolgen in te perken. Bij detectie van afwijkend gedrag vindt afstemming plaats met Hecht.” Betekent dit dat een SIEM/SOC oplossing onderdeel moet zijn van de inschrijving?
Antwoord	Ja, Hecht verwacht als onderdeel van de generieke informatiebeveiliging een SIEM&SOC dienst van de Inschrijver. SOC moet proactief Hecht informeren over bedreigingen. Hecht moet ook de bedreigingen bij SOC kunnen melden en advies hierover krijgen. Hecht verwacht dat kennis van SOC hoog is ten aanzien van informatiebeveiliging en Hecht hierin kunnen meenemen. Met betrekking tot de invulling van SIEM logging wordt Hecht hierin graag geadviseerd. Dit is een proces wat nog vorm moet krijgen en wat Hecht samen met Inschrijver verder vorm wenst te geven.	
Nr.	Betreft	Vraag
127.	Bestek. Paragraaf 3.2.3.	In paragraaf 3.2.3. van de aanbestedingsleidraad staan de eisen opgenomen voor het doen van een beroep op een onderaannemer. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten. Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat er geen beroep op een onderaannemer nodig is wanneer inschrijver middelen van de vennootschappen binnen het concern gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord	Akkoord als de betreffende vennootschappen onderdeel (100% dochters, geen deelnemingen) uitmaken van het concern dat de DVO met Hecht tekent.	
Nr.	Betreft	Vraag
128.	Onderaannemer	Klopt onze aanname dat er bij inschrijving geen documenten van de onderaannemer hoeft te worden ingediend? Indien deze aanname niet klopt, welke documenten moeten er worden ingediend door onderaannemer(s)?
Antwoord	Deze aanname is correct. Pas bij voorlopige gunning dienen deze te worden aangeleverd aan Hecht.	
Nr.	Betreft	Vraag
129.	Onderaannemer	Klopt onze aanname dat indien er gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer, dit alleen hoeft te worden vermeld op de UEA van de inschrijver? En er geen separate UEA hoeft te worden ingediend door de onderaannemer?
Antwoord	Deze aanname is correct in die zin dat bij eventuele voorlopige gunning voor de onderaannemer een UEA aangeleverd dient te worden aan Hecht.	
Nr.	Betreft	Vraag
130.	403- verklaring	Gegadigde beschikt niet meer over een eigen jaarrekening omdat zij onderdeel is van een holding. Onze beursgenoteerde moedermaatschappij heeft een 403 verklaring gedeponeerd bij de kvk waarmee zij volledig aansprakelijk is. Gaat u ermee akkoord dat gegadigde de 403 verklaring mag indienen bij inschrijving (en niet een separate UEA of holdingverklaring) en dat bij verificatie de goedgekeurde jaarrekening met accountantsverklaring van onze beursgenoteerde moedermaatschappij wordt overlegd?
Antwoord	Akkoord	
Nr.	Betreft	Vraag
131.	Deel B – aanbestedingsvoorwaarden het NIC. Paragraaf 5	In paragraaf 5. Voorwaarden aan de inschrijving/verzoek tot deelneming van Deel B - Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC geeft u aan dat de inschrijving in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld en informatie in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld. Graag verzoeken wij u om akkoord te gaan met het overleggen van documenten in de Engelse taal, daar waar het gaat om documenten welke niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn voor inschrijvers. Denkt u hierbij

		bijvoorbeeld aan de gevraagde bewijsmiddelen maar ook de volmacht voor het aantonen van rechtsgeldige ondertekening. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.
Antwoord	akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
132.	Pc	A15 – Inschrijver beschikt zelf over 4 van de genoemde certificaten. Voor ISO27017 en ISO27018 maakt Inschrijver gebruik van de certificaten van de Cloud provider en heeft haar processen zo ingericht dat conform ISO27017 en ISO27018 wordt gewerkt. Voldoet Inschrijver hiermee aan Eis A-015?
Antwoord	Certificeren voor deze normen is niet mogelijk. Dus als de Inschrijver kan aantonen dat er inderdaad volgens de ISO27017 & ISO27018 normen wordt gewerkt is dat voldoende.	

Nr.	Betreft	Vraag
133.	Programma van Eisen	A16 – Inschrijver kan niet inschatten welke wet- en regelgeving in de toekomst gaat veranderen. Inschrijver conformeert zich aan de wet- en regelgeving, maar kan niet garanderen dit kosteloos te doen en binnen 6 maanden de certificaten te kunnen halen. Kunt u deze eis anders formuleren, waarbij in redelijkheid de kosten worden gedragen door beide partijen en de termijn van certificaten realistisch per geval wordt bepaald?
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum Nvl-1a met o.a. antwoord op deze vraag 133.	

Nr.	Betreft	Vraag
134.	Programma van Eisen	B006 – Kunt u deze applicaties limitatief opsommen?
Antwoord	Nee, dat kan niet. Deze lijst is namelijk uit de aard der zaak aan veranderingen onderhevig. Ter illustratie zijn al 7-zip en Adobe Reader genoemd. Maar denk ook aan plugins voor koppelingen tussen zaaksystemen en Office-toepassingen. Wat hier in algemene zin bedoeld wordt is dat toepassingen die via iets als Intune geïnstalleerd worden ook onderhouden en bijgewerkt moeten worden door de leverancier.	

Nr.	Betreft	Vraag
135.	Beschrijvend Document paragraaf 1.3.1 Aanleiding	U schrijft: “Daarnaast voorziet Hecht de komende jaren een aantal interne en externe ontwikkelingen die effect hebben op de interne proces- en bedrijfsvoering die ze door middel van het inzetten van een Moderne Digitale Werkplek beter kunnen faciliteren.” Kunt u nader toelichten welke ontwikkelingen u voorziet?
Antwoord	Hecht heeft uit de aard van haar werkzaamheden en wettelijke verplichtingen permanent te maken met nieuwe of aangepaste activiteiten; heldere voorbeelden zijn coronabestrijding, opvang/begeleiding van vluchtelingen en de zgn. Monkeypox-vaccinatie. Ook wordt vanuit de Gemeentenontwikkeling gevraagd in bestaande diensten en ontstaan nieuwe behoeften. Ook voor effectiviteit en efficiëntie van de interne samenwerking en uitvoering van bestaande taken is permanente ontwikkeling/optimalisatie van bedrijfsprocessen noodzakelijk. Hecht ziet de MDW als wezenlijke faciliteit om de organisatie goed te laten functioneren.	

Nr.	Betreft	Vraag
136.	Beschrijvend document Referentie paragraaf 3.2.2	Ten aanzien van de referentie geeft u aan dat de referentie een vergelijkbaar aantal medewerkers of hoger moet hebben. Wat vindt u een vergelijkbaar aantal?
Antwoord	Minimaal 800 medewerkers	

Nr.	Betreft	Vraag
137.	Beschrijvend document Referentie paragraaf 3.2.2	Ten aanzien van de referentie geeft u aan dat iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van twee referenties. Betekent dit dat de competenties niet in dezelfde referentie aangetoond hoeven te worden en dus theoretisch de vijf kerncompetenties door middel van 10 verschillende referenties kunnen worden aangetoond?
Antwoord	De competenties hoeven niet in dezelfde referentie te worden aangetoond. En geldt in tegenstelling tot de beschrijving dat het aantonen van elke kerncompetentie ook volstaat door middel van één referentie. De Gids Proportionaliteit stelt in voorschrift 3.5 G dat een aanbestedende dienst maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie mag vragen.	

Nr.	Betreft	Vraag
138.		Inschrijver verklaart met reële en uitvoerbare rationalisatievoorstellen te komen, om de kosten van de Moderne Digitale Werkplekdienstverlening met ingang van het 2e contractjaar, jaarlijks aantoonbaar te verminderen. Hoe wordt dit in de prijs verrekend? Wij houden hier misschien al rekening mee in het prijzenblad, verwacht Hecht dan in 2^e en 3^e jaar extra kostenverlaging ten opzichte van de inschrijfprijs?
Antwoord	Van Inschrijver wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht kostenbesparingen te identificeren wanneer dat op basis van een verbetervoorstel met betrekking tot de dienstverlening aantoonbaar het geval is.	

Nr.	Betreft	Vraag
139.	Bijlage 13	Samenwerking met het “Programma Hecht24” om aandacht te creëren voor aspecten als samenwerken en communiceren. – Kunnen wij dit programmaoverzicht krijgen?
Antwoord	Nee, dat is niet relevant. Van inschrijver wordt niet verwacht dat die deelneemt aan het programma Hecht24. De adoptie is erop gericht, om maximaal rendement te halen uit de Moderne Digitale Werkplek door het begeleiden van de Hecht gebruikers. Waarbij het vooral gaat om de nieuwe manier van digitaal werken en samenwerken (zie bijlage 4 hst6, F-0010). Op dit punt in de adoptie zijn er raakvlakken met programma Hecht24 en is afstemming gewenst. Dit zal verlopen via medewerkers die reeds betrokken zijn bij deze aanbesteding en straks ook bij de implementatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
140.	Beschrijvend document, par 1.4.1	U geeft bij de eerste bullit aan dat de Moderne Digitale Werkplek een Azure landing zone dient te bieden. Heeft de Azure Landing zone alleen betrekking op de Digitale Werkplek zelf of verwacht Hecht dat er ook Business applicaties op de Azure Landing zone draaien?
Antwoord	Het is de intentie van de Aanbestedende Dienst om passend gebruik te maken van Azure als (mede)oplossing voor het uitfasen van de centrale clusters en Citrix. We gaan ervanuit dat een reële kans bestaat dat ook (een) business applicatie(s) hierop zal/zullen draaien.	

Nr.	Betreft	Vraag
141.	Beschrijvend document, par 1.4.1	U geeft bij de tweede bullit aan dat een Cloud-IAAS-platform binnen MS-365 onderdeel van de scope is. Onze vraag is of Hecht ook een Cloud-IAAS-platform voor business applicaties buiten MS-365 binnen scope ziet?
Antwoord	Wat Hecht nu heeft moet binnen scope zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
142.	GIBIT 1.12 + 6.1	Het is aan een opdrachtgever om de eisen vast te stellen, en duidelijk en helder afgebakend te specificeren, zodat een leverancier kan voldoen aan de gestelde normen. Open normen wringen en zorgen voor onnodige discussie. Bovendien vormen de ICT- kwaliteitsnormen een nieuwe set voorwaarden naast de al van toepassing verklaarde GIBIT, waar geen rangorde voor is opgenomen. Om deze reden verzoekt Inschrijver de definitie van Opdrachtgever ICT-kwaliteitsnormen buiten toepassing te verklaren, of indien zij hier niet mee akkoord kan gaan, expliciet te beperken tot in de Overeenkomst overeengekomen en door Opdrachtgever gespecificeerde normen. Is opdrachtgever hiertoe bereid, zo nee waarom niet?
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum Nvl-1a met o.a. antwoord op deze vraag 142.	

Nr.	Betreft	Vraag
143.	GIBIT Art. 6	Een leverancier kan slechts verantwoordelijk zijn voor wet- en regelgeving die op hem van toepassing is. Regelgeving die een Opdrachtgever dient na te leven behoort te zijn uitgesloten tenzij expliciet overeengekomen in de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel te beperken tot relevante Wet- en regelgeving indien en voor zover van toepassing op ICT leveranciers. Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om de algemene verwijzing naar 'relevante wet- en regelgeving' om te zetten in een lijst met specificaties waaraan Inschrijver dient te voldoen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Wij verwijzen hiervoor naar de toelichting bij dit artikel: https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/GIBIT-2020-Toelichting-per-artikel.pdf Overigens vind u deze toelichting ook bij de documenten zoals wij die als bijlage 7B geupload hebben op TenderNed.	

Nr.	Betreft	Vraag
144.	GIBIT Art. 10.1 (iv)	Een leverancier kan slechts verantwoordelijk zijn voor wet- en regelgeving die op hem van toepassing is. Regelgeving die een Opdrachtgever dient na te leven behoort te zijn uitgesloten tenzij expliciet overeengekomen in de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel te beperken tot relevante Wet- en regelgeving indien en voor zover van toepassing op ICT leveranciers. Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om de de algemene verwijzing naar 'relevante wet- en regelgeving' om te zetten in een lijst met specificaties waaraan Inschrijver dient te voldoen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	De garantie ziet erop dat de leverancier ervoor instaat dat hij levert en onderhoudt wat overeengekomen is en dat daarbij voldaan wordt aan relevante wet- en regelgeving. Er is geen specificatie noodzakelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
145.	GIBIT Artikel 17.5	Artikel 17.5 GIBIT bepaalt dat de Leverancier Opdrachtgever vrijwaart ter zake van inbreuken op IE-rechten van derden. Bent u bereid om aan het eind van 17.7 op te nemen: De in dit artikel opgenomen garantie en vrijwaringsverplichting gelden niet indien de inbreuk mede door (werknemers van) Opdrachtgever werd veroorzaakt.
Antwoord	Hecht stelt voor om artikel 17 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen. Dit onder voorbehoud van eventuele expliciete maatwerk ontwikkelopdrachten. Nader af te spreken indien aan de orde.	

Nr.	Betreft	Vraag
146.	GIBIT Artikel 13	Artikel 13 bevat de aansprakelijkheids clausule waarin de maximum bedragen voor schade op EUR 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van 20x de jaarvergoeding zijn opgenomen.

		Inschrijver acht het van belang om te toetsen of de aansprakelijkheid in het onderhavige geval proportioneel is in verhouding tot de gevraagde Prestatie. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen wat gebruikelijk is binnen de branche. Dit in aanmerking genomen stelt inschrijver voor om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade tot een bedrag gelijk aan 2 maal de totale opdrachtwaarde. Aansprakelijkheid voor indirecte schade valt niet te verzekeren en binnen de branche is het dan ook gebruikelijk om deze schade volledig uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om aansprakelijkheid van gevolgschade (waaronder begrepen gedeelde winst, gemiste besparingen, bedrijfsschade en elke andere bijkomende schade anders dan die bedoeld in artikel 6:96 lid 2 BW) uit te sluiten en de maximale hoogte te beperken tot twee keer de vergoeding? Zo niet, is Opdrachtgever bereid de aansprakelijkheid anderszins te beperken tot een in de branche gebruikelijkere hoogte?
Antwoord		In de raamovereenkomst is reeds opgenomen dat indirecte schade is uitgesloten. Juist omdat het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet in wetgeving is gedefinieerd kan er onduidelijkheid ontstaan over deze begrippen. Daarom is er in de GIBT 2020 voor gekozen om dit onderscheid ook niet meer te maken. Niettemin zijn wij bereid aan te geven wat wij – in ieder geval maar niet uitsluitend – onder directe schade verstaan: a) schade aan eigendommen van RDOG HM en/of van derden, waaronder mede begrepen schade aan ICT-infrastructuur, zijnde de fysieke en logische omgeving binnen RDOG HM; b) schade aan gegevensbestanden, waaronder mede begrepen de kosten van herstel van schade bestaande uit beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid van gegevensbestanden; c) kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar netwerken, computersystemen, of het inhuren van derden; d) kosten als gevolg van de (extra) inzet van intern en/of extern personeel dan wel (andere) derden teneinde de gecontinueerde bedrijfsvoering van RDOG HM te waarborgen; e) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; f) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel; g) gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,– per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

	De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Indirecte schade is uitgesloten in de raamovereenkomst. De aansprakelijkheid is beperkt tot twee maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van vier maal jaar vergoeding per jaar. Hoewel het schenden van IE-rechten (sub iii) naar zijn aard volledig in de risicosfeer van Leverancier ligt, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of Leverancier enige rechten schendt, verklaren wij sub iii niet van toepassing. De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is geen onbeperkte aansprakelijkheid. In sub iv is opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
147.	GIBIT Art. 4	Bent u bereid gezien de dynamische aard van de gevraagde ICT Prestatie, waarbij samenwerking tussen partijen essentieel is en zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hun respectievelijke inspanningen moeten leveren met afhankelijkheden aan weerszijden, opleverdata standaard niet als fataal te beschouwen tenzij anders overeengekomen?
Antwoord	Hecht wenst o.b.v. partnerschap samen te werken met de leverancier voor MDW-dienstverlening. Als zodanig sluit Hecht voor dit punt aan bij geldende wet- en regelgeving.	

Nr.	Betreft	Vraag
148.	GIBIT 20.11 (v)	De passage "sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming" is strijdig met het concernbeleid van Inschrijver. Kan deze bepaling wat u betreft komen te vervallen?

Antwoord	Wijziging zeggenschap akkoord. Beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen kan echter wel een reden zijn voor ontbinding, met dit laatste dus niet akkoord
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
149.	GIBIT Art. 20	“Als gevolg van een ontbinding ontstaan ongedaanmakingsverbintenissen. Inschrijver vindt dit in verband met de te leveren diensten voor zowel Opdrachtgever als Inschrijver onwenselijk. Is Opdrachtgever bereid om in artikel 20 een extra paragraaf op te nemen die als volgt luidt: “Een eventuele ontbinding van de Overeenkomst laat alle geleverde en te leveren prestaties tot en met de dag waarop de Overeenkomst rechtsgeldig wordt ontbonden onverlet. Er ontstaan geen ongedaanmakingsverbintenissen zoals bedoeld in art. 6:271 ev. BW naar aanleiding van een ontbinding van deze Overeenkomst”
Antwoord	Hecht wenst vast te houden aan vigerende wet- en regelgeving en geen uitzonderingen toe te staan.	

Nr.	Betreft	Vraag
150.	Art. 15.5	Inschrijver vindt het redelijk dat een verbeurde boete in mindering gebracht wordt op eventueel te betalen schadevergoeding. Is Opdrachtgever bereid om hier een extra zin aan toe te voegen: “Een eventueel op grond van dit artikel te betalen boete wordt in mindering gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding”.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
151.	Kwaliteitscriteria	Voor de kwaliteitscriteria geeft u aan dat u een inhoudelijk beantwoording wenst + SMART verantwoording + Self Service Beantwoordingsformulier. Wij willen graag ter controle onze interpretatie aangeven en vragen of dit de juiste is. Zo ja, dan hebben we elkaar goed begrepen. Zo nee, kunt u de juiste interpretatie nader toelichten? Voor Subgunningscriterium K1 architectuur en oplossing geeft u in de tabel op blz. 17 aan dat het antwoord maximaal 8 A4-tjes per wens mag bevatten. Uit bijlage 3 begrijpen we dat het Subgunningscriterium K1 is opgedeeld in 4 wensen. Per wens is er ook 1 SMART verantwoording

		van max 1 A4-tje. Het beantwoordingsdocument K1 bevat dan maximaal 36 blz. $((8+1) + (8+1) + (8+1) + (8+1))$ (exclusief voorblad e.d.). Voor K2 is het 4 A4-tjes per wens, dus maximaal 10 blz $((4+1) + (4+1))$ Voor K3 is het 4 A4-tjes per wens, dus maximaal 25 blz. Het Self Service Beantwoordingsformulier is een apart document. Onze vraag: Hebben we het op deze manier juist geïnterpreteerd?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 21 hiervoor.	

Nr.	Betreft	Vraag
152.	Bijlage 13	U beschrijft op verschillende plaatsen werkplek devices. Kunt hiervan uitgebreide specificaties delen? Kan inschrijver er vanuit gaan dat deze devices toereikend zijn voor de nieuwe Digitale Werkplek?
Antwoord	De binnen Hecht gebruikte devices zijn up-to-date. Verouderde devices – technisch of qua specificaties – die niet voldoen zijn of worden vervangen.	

Nr.	Betreft	Vraag
153.	Bijlage 13 1.1	U geeft op bladzijde 4 aan dat RAV over 76 thin clients en RDOG over 200 thin clients beschikt. Worden deze thin clients vervangen door laptop/desktop devices of moet de Digitale werkplek ook werken op deze thin clients?
Antwoord	(Hecht) Thin clients zijn uitgefaseerd. (RAV) In de huidige situatie is gekozen voor Thin Clients omdat deze het meest kosten efficiënt zijn in de huidige opzet. Of er een reden is om thin clients te blijven gebruiken hangt af van de aangeboden situatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
154.	Bijlage 13	Bij RDOG geeft u aan dat in geval van een calamiteit het aantal gebruikers wordt opgeschaald. Van welke devices maken zij in zo'n geval gebruik?
Antwoord	Dat betreft laptops en smartphones.	

Nr.	Betreft	Vraag
155.	Bijlage 13 1.5	U geeft aan dat de Microsoft EA wordt verlengd bij de huidige LSP. Voor welke periode wordt de EA verlengd?
Antwoord	De ESA is recent voor 3 jaar verlengd.	

Nr.	Betreft	Vraag
156.	Bijlage 13	Op bladzijde 11 wordt in werkplek variant 1 aangegeven dat vaste medewerkers gebruik maken van Microsoft E3 licenties en een enkele een Microsoft E5 licentie heeft. Wat is de reden dat enkele personen een E5 licentie hebben?
Antwoord	BI en rapportagemogelijkheden	

Nr.	Betreft	Vraag
157.	Bijlage 13 2.2	Op bladzijde 11 wordt in werkplek variant 1 aangegeven dat vaste medewerkers gebruik maken van Microsoft E3 licenties en een enkele een Microsoft E5 licentie heeft. Als voor de gevraagde security eisen alle medewerkers van werkplek variant 1 een E5 licentie nodig hebben, worden deze licenties dan door Hecht aangeschaft (op advies van de inschrijver)?
Antwoord	Ja deze worden door Hecht aangeschaft.	

Nr.	Betreft	Vraag
158.	Bijlage 13 2.2	In 2.2 maakt u onderscheid tussen legacy, published, web&saas en lokale applicaties die ontsloten moeten worden. Kunt u per applicaties (in bijlage 1A, 1B en 1C aangeven in welke categorie deze valt?
Antwoord	Inschrijver kan uit appendix 1A - GGD applicaties - aanvulling t.b.v. nota van inlichtingen deze categorisatie terugvinden in de onderverdeling van Software-as-a-Service en Software-as-a-Product applicaties. Waarbij er bij de Saas-applicaties gezorgd wordt voor toegang en de SaaP -applicatie ontsloten moeten worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

159.	Bijlage 13 2.2	In 2.2 geeft u bij de eerste bullit aan dat de Moderne Digitale Werkplek (ii) opslag van toegankelijke (geautomatiseerde) persoonlijke- en afdelingsdata moet bieden. Vraag: is deze omgeving al aanwezig? Zo ja, hoe is deze opgebouwd en waar staat deze omgeving? Zo nee, moet deze omgeving op Azure of On-premise worden opgebouwd?
Antwoord	Dat is wat de Inschrijver voor Hecht moet gaan inrichten, niet on-premise.	

Nr.	Betreft	Vraag
160.	Bijlage 13 2.2	In 2.2 beschrijft u het gewenste Cloud IAAS Platform om (niet SaaS) applicaties te hosten in Microsoft Azure. Vraag: Kunt u aangeven hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld tussen inschrijver en Hecht ten aanzien van het platform en de applicaties die hierop landen?
Antwoord	De Aanbestedende Dienst verwacht van de Inschrijver op basis van diens ervaring een logisch en passend voorstel hiervoor.	

Nr.	Betreft	Vraag
161.	Bijlage 13 2.2	IAM en Azure Active Directory Heeft HECHT een IAM-oplossing en zo ja, wordt van de inschrijver verwacht een koppeling tussen het IAM-tool en Azure Active Directory te maken?
Antwoord	De koppeling en inrichting zijn er al.	

Nr.	Betreft	Vraag
162.	Bijlage 13 2.2	Beschikt HECHT over een SOC of is HECHT van plan om een SOC op te gaan richten en zo ja, hoe wordt de aansluiting met de inschrijver verwacht?
Antwoord	Ja, Hecht verwacht als onderdeel van de generieke informatiebeveiliging een SIEM&SOC dienst van de Inschrijver. SOC moet proactief Hecht informeren over bedreigingen. Hecht moet ook de bedreigingen bij SOC kunnen melden en advies hierover krijgen. Hecht verwacht dat kennis van SOC hoog is ten aanzien van informatiebeveiliging en Hecht hierin kunnen meenemen. Met betrekking tot de invulling van SIEM logging wordt Hecht hierin graag geadviseerd. Dit is een proces wat nog vorm moet krijgen en wat Hecht samen met Inschrijver verder vorm wenst te geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
163.	Bijlage 13 2.4	Fase 1 Migratie en data migratie. Kun u inzicht geven in de opbouw van de G- en H-schijven? Verwacht u een 1 op 1 migratie of verwacht u ook een opschoningsactie gedurende de migratie?
Antwoord	Nee, wel bekend is 951 GB aan data op persoonlijke (G) schijven en 1,84 TB aan bestanden op afdeling (H) schijven die naar OneDrive en/of SharePoint online moeten. Per afdeling is door medewerkers een mappenstructuur gemaakt. Hecht vraagt om de meest verstandige aanpak voor de migratie (Zie Bijlage 3A; 5.2.1). Indien opschonen technisch noodzakelijk is dan is Inschrijver daar verantwoordelijk voor.	

Nr.	Betreft	Vraag
164.	Bijlage 13 2.4	Fase 2 Adoptie U geeft aan dat een landingspagina niet hetzelfde is als een intranet. Kunt u uw gedachten hierbij meer toelichten?
Antwoord	Binnen Hecht werken veel collega's met grote variatie in achtergrond, werkwijze én behoeften rond de Moderne Digitale Werkplek. Voor hen allemaal moet één centrale portal- en landingspagina het hart van de Moderne Digitale Werkplek vormen. De 3 entiteiten met momenteel elk een eigen intranet als landingspagina, moet één 'sociaal intranet' worden. Aan Inschrijver wordt gevraagd hoe een landingspagina met intranet (social) functionaliteiten kan worden geïntegreerd in de voorziene oplossing.	

Nr.	Betreft	Vraag
165.	Bijlage 13 2.4	In Fase 2 geeft u aan dat inschrijver 'tools ter beschikking' stelt. Kunt u specifieker zijn wat u hiermee bedoelt?
Antwoord	Bij voorbeeld (maar niet beperkt tot): Handleidingen, Q&A, Chatbot, Instructievideo's, Instructiekaarten, Webinars, E-Learnings.	

Nr.	Betreft	Vraag
166.	Bijlage 13	U geeft in fase 2 aan dat inschrijver beperkt gebruik kan maken van mensen van Hecht. Kunt u 'beperkt' duidelijker kwantificeren?

Antwoord	Per organisatieonderdeel (Resultaat Verantwoordelijke Eenheid) zijn 2 personen beschikbaar, niet naar rato van grootte van RVE. Kernteam bestaat uit 16-20 personen, deze mensen zijn niet fulltime beschikbaar voor Inschrijver.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
167.	Beschrijvend document	Paragraaf 1.6 en 1.9 vermelden verschillende data als beoogde startdatum van de Overeenkomst (resp. 1 augustus 2023 en 1 april 2023). Kunt u aangeven welke van deze data de juiste is?
Antwoord	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2023. De beoogde startdatum van de reguliere dienstverlening wordt 1 oktober 2023 . Deze 1 oktober is wel de <u>uiterste</u> datum dat de Moderne Digitale Werkplek als resultaat van de adoptie door alle Hecht gebruikers in gebruik kan worden genomen voor de dagdagelijkse toepassingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
168.	Beschrijvend document	In paragraaf 1.9 is de Beoogde start dienstverlening gepland op 1 augustus 2023. Wordt hiermee de reguliere dienstverlening bedoeld, zoals beschreven in paragraaf 1.4.1?
Antwoord	Daarmee wordt inderdaad de reguliere dienstverlening mee bedoeld. Zoals aangegeven onder eerdere vragen is de <u>uiterste</u> datum voor start van deze reguliere dienstverlening gesteld op 1 oktober 2023 .	

Nr.	Betreft	Vraag
169.	Bijlage 4 – Programma van Eisen	E-002: de genoemde datum in deze eis conflicteert met de beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst zoals genoemd in Beschrijvend document, paragraaf 1.6 en/of met de beoogde start van de dienstverlening zoals genoemd in Beschrijvend document, paragraaf 1.9. Kunt u duidelijkheid scheppen in het verband tussen deze verschillende data?
Antwoord	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2023. De beoogde startdatum van de reguliere dienstverlening wordt 1 oktober 2023 . Deze 1 oktober is wel de <u>uiterste</u> datum dat de Moderne Digitale Werkplek als resultaat van de adoptie door alle Hecht gebruikers in gebruik kan worden genomen voor de dagdagelijkse toepassingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
170.	Bijlage 4 – Programma van Eisen	E-001: Welke medewerkers (rollen) van Hecht voorziet u als onderdeel van de projectorganisatie?
Antwoord	Projectleiding, project-ondersteuning, proces-en informatie adviseur, privacy en security officer, systeembeheer, applicatiebeheer SharePoint en websites, communicatie adviseur.	

Nr.	Betreft	Vraag
171.	Bijlage 13, paragraaf 1.4	Welke van de genoemde uitdagingen dienen te worden opgelost/opgepakt als onderdeel van de Transitie Fase 1? (Relatie met PvE, E-009: Inschrijver houdt in haar Transitieplan en met de voorbereiding en uitvoering daarvan, rekening met de in Bijlage 13 geschetste uitdagingen, risico's en afhankelijkheden die bij Hecht spelen, waaronder het maximaal uitfasen van de huidige twee Citrix omgevingen van RAV en RDOG.)
Antwoord	Uitgangspunt voor Hecht is dat alle beschreven uitdagingen behalve mogelijk nr 10 (het nieuwe Kwaliteitssysteem) onderdeel zijn van de Transitie fase 1. Of nr 10. aan de orde is hangt af van de timing van de vervanging/implementatie van deze applicatie. Opgemerkt wordt dat op ieder moment 1 of meer implementatietraject(en) onderhanden is/zijn, welke deel uit kunnen maken van de migratie/implementatie op grond van samenhang in techniek en/of timing.	

Nr.	Betreft	Vraag
172.	Bijlage 3A – Subgunnings- criteria	9.1: kunt u toelichten wat wordt bedoeld met 'sociale veiligheid' in het kader van de beoogde alliantieovereenkomst?
Antwoord	Hiermee wordt bedoeld dat medewerkers van Hecht ingeval van een incident erop kunnen vertrouwen dat beide Opdrachtnemers te allen tijde een helpende houding zullen hebben en constructief meedenken over de passende aanpak en rolverdeling.	

Nr.	Betreft	Vraag
173.	Bijlage 10 – Service level requirements	1.1, nummer 2 (prio 2, 3 en 4 incidenten): Kunt u aangeven wat de verwachte service level norm is voor nationaal erkende feestdagen? Is deze gelijk aan die voor zaterdag en zondag?

Antwoord	De verwachte norm voor feestdagen is hetzelfde als op zaterdag en zondag.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
174.	Bijlage 11 – Prijzenblad	Tabblad 2 – Totale Kosten: De rekenfactor in de kolom 'Subtotaal / 1 augustus 2027 tot 31 juli 2029 (2 jr verlenging)' is groter dan de tekst in de kopregel doet vermoeden. De rekenfactor in de betreffende kolom betreft op dit moment de totale potentiële contractduur. Kunt u de koptekst en de gehanteerde rekenfactor met elkaar in overeenstemming brengen?
Antwoord	Hecht past het Prijzenblad op dit punt aan	

Nr.	Betreft	Vraag
175.	Beschrijvend document	5.1.4: U schrijft dat een Totale Kosten (TK) bedrag automatisch vanuit het Prijzenblad (bijlage 11) wordt gekopieerd naar het 'Self Service' beoordelingsformulier (bijlage 3B). Het laatste document schrijft echter voor dat de Inschrijver het TK-bedrag zelf invult. Kunt u voor de eenduidigheid onder de Inschrijvers aangeven welk van de TK-bedragen op Tabblad 2 van het Prijzenblad dient te worden ingevuld op het 'Self Service' beoordelingsformulier?
Antwoord	Het klopt dat automatisch invullen van TK vanuit het Prijzenblad niet werkt. U dient de Totale kosten van E12 handmatig in te vullen	

Nr.	Betreft	Vraag
176.	H3.2.2.	De Gids Proportionaliteit stelt in voorschrift 3.5 G dat een aanbestedende dienst maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie mag vragen. U stelt in hoofdstuk 3.2.2. van het beschrijvend document dat iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van twee referenties. Dit is in strijd met de Gids Proportionaliteit. Wij verzoeken u dit aan te passen naar: "Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één (1) referentie."
Antwoord	Uw stellingname hier is juist. U kunt volstaan met 1 referentie per kerncompetentie.	

Nr.	Betreft	Vraag
177.	H3.2.2.	U vraagt in punt 1 om een referentie waaruit blijkt dat de dienstverlening en proces volledig ingericht is op de BIO. Inschrijver dient dit aan te tonen door middel van een ISO 27001:2017 en ISO 27002:2017 certificering. Het is onduidelijk wat u nu van inschrijver verwacht. Verwacht u hier een referentie beschrijving en een certificaat. Of dient inschrijver alleen haar ISO certificaat te overhandigen als bewijsmiddel voor kerncompetentie 1. Kunt u dit verduidelijken?
Antwoord	Hecht verwacht hier uitsluitend een kopie van een geldig certificaat voor informatiebeveiliging op basis van het ISO NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 & NEN-EN-ISO/IEC 27002:2017 of een hieraan gelijkwaardige certificering die betrekking heeft op het managementsysteem voor informatiebeveiliging van een organisatie in relatie tot de aard van de Opdracht.	

Nr.	Betreft	Vraag
178.	H3.2.2.	U vraagt bij punt 1 specifiek om de ISO 27001:2017 en 27002:2017 certificering. Kan inschrijver volstaan met de versie uit 2013? Deze wijkt niet af van versie 2017 en toont ook aan dat inschrijver conform de BIO is ingericht.
Antwoord	ISO:27001:2013 volstaat.	

Nr.	Betreft	Vraag
179.	H3.2.2.	ISO 27002:2017 is geen certificaat maar een lijst van controls. Het is dan ook niet mogelijk om hier een certificaat voor te overhandigen. ISO 27001 is het certificaat. Inschrijver verzoekt u dan ook dit punt aan te passen naar alleen het ISO 27001 certificaat.
Antwoord	Hecht is zich ervan bewust dat er niet gecertificeerd kan worden op ISO27002 en dat het enkel geldt als verdieping op 27001. Ons standpunt is wel dat deze twee onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. 27002 is een belangrijke richtlijn om maatregelen uit 27001 te implementeren. Het enkel aanleveren van een officieel ISO27001:2017 certificaat volstaat maar wij zien ook graag aanvullende documentatie dat ISO27002 is toegepast ter verdieping van 27001.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

180.	H3.2.2.	U vraagt referenties van een vergelijkbare organisatie. Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder een vergelijkbare organisatie?
Antwoord	Een organisatie van tenminste 800 medewerkers met een hybride ICT-landschap (combinatie on-premise en SaaS) met een migratie die vergelijkbaar complex te noemen is bijv. migreren van tenminste 2 separate ICT-omgevingen en/of integreren van meerdere tenants.	

Nr.	Betreft	Vraag
181.	H3.2.2.	Ziet u een zorginstelling als een vergelijkbare organisatie als HECHT?
Antwoord	De dienstverlening van een zorginstelling is (deels) aanverwant met de dienstverlening van Hecht. Daarmee zien we een zorginstelling als een aanverwante organisatie met deels vergelijkbare karakteristieken. Zie aanvullend het antwoord op vraag 180.	

Nr.	Betreft	Vraag
182.	H3.2.2.	U vraagt bij punt 3 een referentie die te kampen had met vergelijkbare uitdagingen als HECHT, waaronder het streven naar uniformiteit over meerdere organisatieonderdelen, een uiteenlopend applicatielandschap en het binnen afzienbare tijd uitfasen van de Citrix omgeving bij een vergelijkbare organisatie met een vergelijkbaar aantal medewerkers en voor meerdere entiteiten in Nederland. Dit is een opstapeling van meerdere kerncompetenties in 1. Hierdoor bent u op zoek naar het schaap met vijf poten waardoor u het aantal mogelijke inschrijvers enorm beperkt/uitsluit. Wij verzoeken u om deze kerncompetentie te splitsen.
Antwoord	In de gevraagde kerncompetentie "Migratie" wordt gevraagd naar "vergelijkbare uitdagingen" c.q. ervaringen en dit voor een (vergelijkbare) organisatie met een vergelijkbaar aantal medewerkers of hoger (zie eerder gegeven antwoorden hierop). Het aantal entiteiten c.q. locaties in Nederland is hieraan ondergeschikt.	

Nr.	Betreft	Vraag
183.	H3.2.2.	U vraagt om referenties die vergelijkbaar zijn qua aantal medewerkers. U mag conform de Gids Proportionaliteit voorschrift 3.5 G niet meer vragen dan 60% van de onderhavige opdracht. Kunt u dit aanpassen naar minimaal 720 medewerkers.

Antwoord	Hecht heeft 1.300 reguliere (vaste) medewerkers en circa 600 tot 2.500 (afhankelijk van de epidemie). We hebben in een eerder beantwoording vergelijkbaar gekwantificeerd in min. 800 medewerkers in totaal.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
184.	H3.2.2.	U vraagt bij punt 3 een referentie die streeft naar uniformiteit over meerdere organisatieonderdelen (lees: entiteiten). Dit is één kant op. Mag inschrijver ook volstaan met een referent die ontvlochten is vanuit een organisatie naar een eigen entiteit?
Antwoord	De Aanbestedende Dienst wil comfort ontleen over de ervaring en expertise van Inschrijver voor de bij Hecht benodigde stappen in de context van de geschetste uitdagingen. Het is aan Inschrijver om te beoordelen welke referent(en) hiervoor voldoet/voldoen; dit zal de Aanbestedende Dienst in haar beoordeling toetsen.	

Nr.	Betreft	Vraag
185.		
Antwoord	Dit betreft geen vraag...	

Nr.	Betreft	Vraag
186.	Beschrijvend document, pagina 5	Wij begrijpen de behoefte aan een centraal startpunt. Het is ons echter niet duidelijk wat u op dit gebied precies van inschrijver verwacht. Mogen wij ervan uitgaan dat u beschikt over een (social) intranet als basis, waarin wij kunnen integreren met onze oplossing?
Antwoord	Nee, de 3 entiteiten van Hecht hebben nu elk een eigen intranet als landingspagina, dit moet één 'sociaal intranet' worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
187.	Beschrijvend document, pagina 6/7	U vraagt om generieke informatiebeveiliging. Uit de beschrijving en gestelde eisen is het ons echter niet duidelijk of u van inschrijvers een SIEM / SOC dienst verwacht of dat wij bijvoorbeeld aan moeten sluiten op een bestaande SIEM oplossing, waarbij u zelf de SOC-functionaliteit levert. Kunt u hierover duidelijkheid verschaffen?
Antwoord	Ja, Hecht verwacht als onderdeel van de generieke informatiebeveiliging een SIEM&SOC dienst van de Inschrijver. SOC moet proactief Hecht informeren over bedreigingen. Hecht moet ook de bedreigingen bij SOC kunnen melden en advies hierover krijgen. Hecht verwacht dat kennis van SOC hoog is ten aanzien van informatiebeveiliging en Hecht hierin kunnen meenemen. Met betrekking tot de invulling van SIEM logging wordt Hecht hierin graag	

	geadviseerd. Dit is een proces wat nog vorm moet krijgen en wat Hecht samen met Inschrijver verder vorm wenst te geven.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
188.	Programma van Eisen A-011	U geeft hieraan dat medewerkers van inschrijver bekend zijn met en handelen conform de gedragscode van Hecht. Kunt u deze gedragscode met ons delen?
Antwoord	De gedragscode is als bijlage bij de documenten op TenderNed nu beschikbaar.	

Nr.	Betreft	Vraag
189.	Bijlage 13, pagina 8, bullet 4	U geeft hieraan dat de huidige tenants gemigreerd moeten worden naar een enkele Microsoft tenant. Hiervoor is minimaal een overzicht met alle VM's, inclusief de rol van de betreffende VM's nodig. Kunt u een duidelijk overzicht aanleveren van alle onderdelen die gemigreerd moeten worden?
Antwoord	Onbekend of alles gemigreerd moet worden. AD-gerelateerd: 1xDC+ADConnect, 1xADFS, 1xADFS Web Proxy. Netwerk/security: 1xNPS/RADIUS, 2xCPPM, 1x(Azure)Backup Manager, 1xUnifi Controller, 1xmonitoring. BI/data-exchange: 3xSQL (test, ontwikkel, productie), 1xSFTP. (RAV): Nee, binnen de Microsoft tenant zijn geen VM's aanwezig, deze zijn allemaal gehost in het private datacenter van de ICT-partner.	

Nr.	Betreft	Vraag
190.	Bijlage 13, pagina 8, bullet 4	U geeft hieraan dat de huidige tenants gemigreerd moeten worden naar een enkele Microsoft tenant. Mogen wij ervan uitgaan dat u regelt dat uw applicatieleveranciers beschikbaar zijn om te ondersteunen bij de migratie van de applicaties als specifieke applicatiekennis nodig is?
Antwoord	Dat is juist.	

Nr.	Betreft	Vraag
191.	Beschrijvend document, pagina 18,	U geeft hier aan dat een te opportunistische houding kan leiden tot een score van 0. Omdat het om beoordelingen gaan en dit subjectief is, hoe bepaalt het beoordelingsteam

	paragraaf 5.1.3	wanneer een inschrijver een te opportunistische houding heeft? Wat zijn hiervoor de criteria?
Antwoord	Onze tekst zou de indruk kunnen geven dat het SMART-beantwoordingsformulier de basis is voor de beoordeling. Dat is het niet zoals ook betoogd bij eerdere vragen hierover, het is een hulpmiddel. Om misverstanden te voorkomen schrappen wij deze tekst en zullen wij ook niet handelen conform deze tekst mocht daar aanleiding voor zijn tijdens het proces van beoordelen.	

Nr.	Betreft	Vraag
192.	Programma van Eisen B-006	U geeft aan dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het updaten van de niet Microsoft-kantoorapplicaties binnen de moderne werkplek. Kunt u ons een overzicht geven van de betreffende applicaties?
Antwoord	Dat overzicht kunnen we momenteel niet aanleveren. Deze lijst is namelijk uit de aard der zaak aan veranderingen onderhevig. Ter illustratie zijn al 7-zip en Adobe Reader genoemd. Maar denk ook aan plugins voor koppelingen tussen zaaksystemen en Office-toepassingen. Wat hier in algemene zin bedoeld wordt is dat toepassingen die via iets als Intune geïnstalleerd worden ook onderhouden en bijgewerkt moeten worden door de leverancier.	

Nr.	Betreft	Vraag
193.	Programma van Eisen E-002	U geeft aan dat de migratie voor 1 juli 2023 is afgerond en geaccepteerd door Hecht. Dit betekent dat de volledige migratie in 3 maanden moet worden afgerond. Gezien de scope en complexiteit die met een dergelijke migratie gemoeid gaat is dit niet realistisch. Het afronden van de migratie voor het eind van 2023 is meer realistisch. Bent u bereid deze eis aan te passen?
Antwoord	Allereerst is belangrijk op te merken dat de datum van 1 juli in E-002 onjuist is; zoals in het Beschrijvend Document onder 1.6 is aangegeven is de beoogde ingangsdatum 1 augustus. Zoals in de beantwoording van vraag 23 is aangegeven onderkent de Aanbestedende Dienst dat de gevraagde periode kort is voor de combinatie van deze specifieke migratie van de 3 ICT-onderdelen en de adoptie voor eindgebruikers. Gezien de te behalen doelstellingen in combinatie met de geschetste uitdagingen is initieel de ingangsdatum van 1 augustus gekozen. De Aanbestedende Dienst is bereid dit te beschouwen als streefdatum, met als <u>uiterste</u> ingangsdatum 1 oktober.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

194.	Programma van Eisen E-003	Kunt u aangeven wat u bedoelt met een dedicated projectmanager?
Antwoord	Zoals E-004 benadrukt heeft dedicated betrekking op het nemen van de eindverantwoordelijkheid voor de gehele Migratie. En dat dat uitsluitend mogelijk is als de projectmanager het volledig mandaat verkrijgt van zijn organisatie	

Nr.	Betreft	Vraag
195.	Programma van Eisen E-003	Onze ervaring is dat het in de praktijk vaak niet haalbaar is om binnen 3 weken een goedgekeurd ontwerp op te leveren. Los van de tijd die nodig is om het ontwerp op te stellen zijn er ook afspraken die gepland moeten worden en is er tijd nodig voor het reviewen en aanpassen van de documenten. Bent u bereid dit aan te passen naar 2 maanden?
Antwoord	We nemen aan dat deze vraag betrekking heeft op E-006: de precieze timing tot een goedgekeurd "Transitieplan" is ondergeschikt aan de ingangsdatum van de daadwerkelijke MDW-dienstverlening. Zoals bij vraag 193 is aangegeven is de Aanbestedende Dienst bereid hier een aanpassing te doen naar 1 oktober 2023 als de <u>uiterste</u> datum dat de Moderne Digitale Werkplek door eindgebruikers in gebruik kan worden genomen. De goedkeuring van het Transitieplan is in de tijdsperiode van 1 april (ingangsdatum Overeenkomst) tot 1 oktober 2023 goed in te passen.	

Nr.	Betreft	Vraag
196.	Bijlage 13, Cloud IaaS platform, pagina 13	U geeft aan dat een Azure Virtual Desktop omgeving naar verwachting noodzakelijk blijft als vervanging voor een deel van de Citrix omgeving. Kunt u aangeven voor welke aantallen gebruikers deze omgeving noodzakelijk blijft en welke applicaties u verwacht dat via deze omgeving aangeboden kunnen worden?
Antwoord	Azure VD is acceptabel als er geen SaaS-achtige oplossing te realiseren is. Hecht verwacht van de Inschrijver oplossingen die ons helpen weg te migreren bij oplossingen als Azure VD. Het zal hier om een tiental gebruikers gaan met toepassingen als SPSS, R-Studio. Ten aanzien van de applicaties kan Hecht momenteel geen antwoorden geven, dat is volledig afhankelijk van de situatie die wordt aangeboden. Als Inschrijver kiest voor een 'lift and shift' van de huidige omgeving ontkomt u er niet aan om een RDS of Azure VD in te richten. Als de applicaties worden	

	omgezet naar een SaaS aanbieder of anderszins worden omgezet naar een SaaS achtige oplossing, is dit niet nodig.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
197.	Prijzenblad	In het prijzenblad is geen ruimte voor het beheren van het Cloud IaaS platform opgenomen. Het ligt niet voor de hand dit onderdeel te maken van de kosten voor de werkplek, aangezien dit onafhankelijke onderwerpen zijn. Bent u bereid het prijzenblad aan te passen, zodat IaaS beheer en Azure Virtual Desktop hier apart in op te nemen zijn?
Antwoord	Hecht is bereid om de reguliere dienst "Cloud IaaS platform" als prijscomponent apart in Tabblad 3 van het Prijzenblad op te nemen	

Nr.	Betreft	Vraag
198.	Beschrijvend document pagina 8	U geeft aan dat dienstverlening zoveel mogelijk op basis van p*q geleverd moet worden. Niet alle dienstverlening is echter te vertalen naar een p*q model. Zo zijn er bijvoorbeeld vaste kosten voor Service Management die onafhankelijk zijn van het aantal werkplekken. Kunt u de mogelijkheid toevoegen aan het prijzenblad om deze kosten apart te kunnen verwerken?
Antwoord	Hecht wil op basis van de reguliere dienstverlening (Cloud IaaS platform uitgezonderd) een prijs per werkplek, waarin de vaste kosten van Servicemanagement verdisconteerd zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
199.	Programma van Eisen B-006	Kunt u een overzicht aanleveren voor welke applicaties inschrijver verantwoordelijk wordt. Kunt u daarnaast aangeven of deze applicaties alleen op de werkplek draaien of gebruik maken van een applicatie backend zoals een database server, etc.. (graag aangeven per applicatie hoe de applicatie backend eruit ziet, aangezien deze ook beheerd moet worden)?
Antwoord	Inschrijver is altijd verantwoordelijk voor de toegang tot alle applicaties vanuit de werkplek. Specifiek voor de SaaS-applicaties in de appendix 1A is inschrijver, naast de MS-applicaties, ook verantwoordelijk voor de applicatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

200.	Programma van Eisen E-004	U vraagt om een resultaat binnen tijd en budget. Waarbij de projectmanager van inschrijver mandaat heeft om de nieuwe werkplek te realiseren. Gebruikelijk is dat de projectmanager van inschrijver rapporteert aan de opdrachtgever en niet aan de projectmanager van opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord, waarbij de projectmanager van Opdrachtnemer rapporteert aan de stuurgroep. Deze eis komt te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
201.	Programma van Eisen E-004	Aangezien inschrijvers ervaring hebben met dergelijke projecten en er informatie benodigd is uit de organisatie van Hecht wordt in de praktijk de projectmanager van opdrachtgever aangestuurd door de projectmanager van inschrijver. Gaat u hiermee akkoord, zodat we samen zorg kunnen dragen dat het project binnen tijd en budget wordt uitgevoerd?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
202.	Bijlage 13	Paragraaf 1.1: U geeft aan dat de ICT dienstverlening van GHOR en RAV is uitbesteedt aan een ICT partner. Kunt u aangeven of dit dezelfde ICT partner is of dat dit verschillende ICT partners zijn?
Antwoord	Dat zijn verschillende dienstverleners.	

Nr.	Betreft	Vraag
203.	Bijlage 13	Paragraaf 1.1: U geeft aan dat de ICT dienstverlening van GHOR en RAV is uitbesteedt. Kunt u precies beschrijven wat aan ICT dienstverlening is uitbesteedt? Is dit bijvoorbeeld alleen het beheer, waarbij Hecht eigenaar is van de ICT infrastructuur. Of wordt de ICT dienstverlening geheel als dienst afgenomen?
Antwoord	GHOR: alles, RAV: alles.	

Nr.	Betreft	Vraag
204.	Bijlage 13	Paragraaf 1.1: U geeft aan dat de ICT dienstverlening van GHOR en RAV is uitbesteedt. Kunt u aangeven wat het exit

		strategie is van deze dienstverleners? Wat krijgt inschrijver overgedragen van deze ICT dienstverleners?
Antwoord	De ICT-partners van RAV en GHOR zijn op de hoogte van deze aanstaande migratie; met name gezien het uitgebreide ICT-landschap bij de RAV is daarover doorlopend contact over het aanstaande migratietraject. Alle benodigde informatie is beschikbaar voor de migratie, hieraan zal constructief worden meegewerkt. Voor de GHOR-partner is sprake van een kleine ICT-omgeving, waarbij de essentie ligt bij de integratie van de GHOR-tenant.	

Nr.	Betreft	Vraag
205.	Bijlage 13	Paragraaf 1.1: U geeft aan dat de ICT dienstverlening van RDOG is uitbesteedt aan diverse marktpartijen. Inschrijver heeft een goed beeld nodig om de transitiestrategie te bepalen en ziet graag een beschrijving per marktpartij terug wat er is uitbesteedt. Kunt u een dergelijk overzicht aanleveren? Kunt u aangeven wat precies is uitbesteedt per marktpartij? Is alleen beheer uitbesteedt of neemt u ICT als dienst af? Kunt u aangeven met hoeveel marktpartijen inschrijver te maken krijgt en wat de exit strategie is van deze marktpartijen?
Antwoord	Er is geen complete beschrijving zoals gevraagd beschikbaar. De aanbestedende Dienst is van mening dat Inschrijver o.b.v. de reeds gepubliceerde documenten en de antwoorden in deze NvI een voldoende beeld kan vormen wat er verwacht kan worden als basis voor de Inschrijving. Hecht-ICT heeft diverse contractpartijen/leveranciers voor verschillende onderdelen van het ICT-landschap zoals storage, datacenterdiensten, backup, 2e lijns support op applicaties (waaronder MS365) etc. De mate waarin alleen beheer is uitbesteed dan wel een dienst wordt afgenomen verschilt.	

Nr.	Betreft	Vraag
206.	GIBIT, artikel 8.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Vraag: Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?

Antwoord	Onderhoudsdienstverlening start niet bij levering maar bij installatie van respectievelijk toegang tot de productie-omgeving. Tijdens inrichtings- en testwerkzaamheden is er nog geen sprake van een geleverde dienst. Hecht koopt een dienst (NaaS) obv inkoop van gebruik. Dat betekent dat producten niet worden geaccepteerd door Hecht, er is immers geen overdracht van eigendom van producten. De dienstverlening moet daarentegen WEL voldoen aan de eisen in het PvE. Leverancier moet daarvoor zorgdragen. Onderhoud is zo bekeken inbegrepen in de dienstverlening van de leverancier.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
207.	GIBIT Artikel 8.12 sub ii)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?
Antwoord	Eens voor de situatie dat Hecht zich ervan bewust is dat de betreffende keuze kan leiden tot een achterstand in versies. Leverancier heeft in dergelijke gevallen een zorgplicht jegens Hecht door in dergelijke situaties Hecht tijdig, compleet en correct te informeren over de mogelijke gevolgen van Hecht's keuze.	

Nr.	Betreft	Vraag
208.	GIBIT artikel 15.5	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Vraag: Kunt u artikel 15 lid 5 laten vervallen? Indien het antwoord ontkennend is, kunt u dit dan toelichten?
Antwoord	Nee, niet akkoord, het artikel blijft staan. Wel kan een eventuele boete in mindering worden gebracht op de schadevergoeding	

Nr.	Betreft	Vraag
209.	GIBIT, artikel 20.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het

		sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
210.	GIBIT, artikel 21.4	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bent u bereid deze aanpassing over te nemen?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
211.	GIBIT Artikel 25.4	Generieke beveiligingsprotocollen worden voor meerdere opdrachtgevers gebruikt en kunnen niet vertrouwelijk zijn (naar b.v. andere klanten van opdrachtnemer). Bent u bereid dit artikel te beperken tot de specifiek in opdracht van opdrachtgever getroffen beveiligingsmaatregelen?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
212.	Bijlage 13	Paragraaf 2.1, punt D. Heeft u een persona beschrijving, kunt u deze delen? En kunt u per persona het aantal medewerkers per organisatie aangeven?
Antwoord	Er is nog geen concrete omschrijving/definitie van de binnen Hecht te onderscheiden persona's opgesteld. Doel is om dit in de implementatie te doen, waarbij de Aanbestedende Dienst accepteert dat complete invoering niet vanaf het begin mogelijk zal zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

213.1	Beschrijven Document pagina 7 paragraaf 1.4.1	Cloud IAAS-platform, Vraag: Kunt een overzicht aanleveren van het bestaande IAAS cloudplatform wat door inschrijver beheert en verder ontwikkelt dient te worden?
Antwoord	IAAS wordt intern beheerd. Functionaliteiten binnen IAAS: Infrastructuur (ondersteuning hybride AD/AAD, NPS/RADIUS, WLAN management van verschillende leveranciers), BI (SQL+SAAS). Specifiek voor RAV: - Exchange – Exchange 2016 Server binnen IAAS omgeving - MS Office – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Wondershare – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Acrobat Pro – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Visio – Binnen IAAS omgeving op Citrix Desktop - Roosterweb – Gehost als SaaS applicatie bij Roosterweb - Solta (moet zijn Salto) – SaaS applicatie met software tbv sleutel programmeren - Sky intranet – Gehoste als SaaS applicatie bij Sky - Manualmaster – Binnen IAAS omgeving - Soti Mobicontrol – Gehost als SaaS applicatie bij externe leverancier - Ultimo – Gehost als SaaS applicatie bij Ultimo - Bowtie XP – Binnen IAAS omgeving - CityNav – Binnen IAAS omgeving - Citygiss Orca – Binnen IAAS omgeving - Topicus Ambusuite, form, flow en report – SaaS applicatie bij Topicus - Navigatie – (zie citynav en citygiss) - Forca – Voor ons onbekende applicatie - Centrale meldkamer software (in beheer bij Politie) CureS in ambulance (buiten scope volgens aanbesteding) JvdL vr 189: (Hecht) Onbekend of alles gemigreerd moet worden. AD-gerelateerd: 1xDC+ADConnect, 1xADFS, 1xADFS Web Proxy. Netwerk/security: 1xNPS/RADIUS, 2xCPPM, 1x(Azure)Backup Manager, 1xUnifi Controller, 1xmonitoring. BI/data-exchange: 3xSQL (test, ontwikkel, productie), 1xSFTP. (RAV): Nee, binnen de Microsoft tenant zijn geen VM's aanwezig, deze zijn allemaal gehost in het private datacenter van de ICT-partner van de RAV	

Nr.	Betreft	Vraag
213.	Beschrijven Document pagina 7 paragraaf 1.4.1	Identity & Access management, Vraag: Dient inschrijver ook de IAM-oplossing te leveren of is Hecht al in het bezit van een bestaande IAM-oplossing?

Antwoord	Hecht heeft een IAM-oplossing. Uitgangspunt is dat die voorlopig blijft werken.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
214.	Bijlage 13	Paragraaf 2.2. Service Integratie. Kunt u aangeven met welke en hoeveel externe oplosgroepen inschrijver te maken krijgt?
Antwoord	De belangrijkste zijn de leveranciers van de printoplossing (Sharp) en van vaste telefonie (Zetacom en voor een gedeelte Barning), naast allerlei leveranciers van SaaS-oplossingen. Wij verwachten daarnaast dat afstemming met de op dit moment nog onbekende leverancier van de netwerkomgeving zeer belangrijk zal worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
215.	Bijlage 13	Paragraaf 2.4. Fase 1 – Migratie. Welke migratie strategie dient te worden gehanteerd, zodat u vergelijkbare aanbiedingen krijgt en alle inschrijvers dezelfde uitgangspunten hebben?
Antwoord	Inschrijver dient zelf tot een migratiestrategie en aanpak te komen. Dat wordt ook expliciet uitgevraagd.	

Nr.	Betreft	Vraag
216.	Bijlage 13	Paragraaf 2.4. Fase 2 – Adoptie. Kunt u aangeven hoe groot het kernteam voor adoptie is en welke rollen/functionies hierin vertegenwoordigd zijn?
Antwoord	Kernteam bestaat uit 16-20 personen. Mensen in kernteam worden niet op rol/functie geselecteerd, maar op hun kennis van het ICT-landschap, het gebruik daarvan in organisatieonderdelen en de mate van digivaardigheid.	

Nr.	Betreft	Vraag
217.	Bijlage 13	Paragraaf 2.6. Buiten Scope – U geeft aan dat datacenter en hosting buiten scope van de opdracht vallen. Valt de migratie van VM's naar MS Azure binnen scope? Zo ja, kunt u per organisatie een VM lijst aanleveren met daarop aangegeven merk/type hypervisor en versie, de VM's, inclusief OS versie, functie en aanvullende software zoals database versie, applicatie die erop draait, welk Microsoft domein, etc.; alsook de grootte van de VM zoals(

		o.a. CPU, memory, disk) zodat Inschrijver de migratie kan bepalen?
Antwoord	Welke servers wil aanbieder migreren van datacenter naar Azure? Wij zien daar geen directe aanleiding toe.	

Nr.	Betreft	Vraag
218.	Bijlage 13	Paragraaf 2.6. U geeft aan dat: Technisch en functioneel applicatiebeheer van applicaties van derden, die niet vallen onder de werkplek buiten scope zijn. Kunt u aangeven welke applicaties voor inschrijver in scope zijn, zodat hier geen onduidelijkheid over bestaat?
Antwoord	In de basis kan de inschrijver ervan uitgaan dat alle diensten die de RDOG als SaaS afneemt buiten scope vallen. Inschrijver zal uiteraard wel medeverantwoordelijk zijn voor de (authenticatie)koppelingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
219.	Bijlage 13	Wat verwacht u van inschrijver m.b.t. lokale intranet, bestanden op fileshares en fysieke exchange omgevingen? Indien u verwacht dat inschrijver hiervoor migraties uitvoert. Kunt u dan SMART de benodigde informatie aanleveren (technische specificaties, aantallen, versies, specificaties) zodat voor alle aanbieders dezelfde informatie beschikbaar is en als uitgangspunt dient?
Antwoord	Hecht vraagt van inschrijver om de bestanden op fileshare over te zetten naar SharePoint Online. Bekend is: 951 GB aan data op persoonlijke (G) schijven en 1,84 TB aan bestanden op afdelings (H) schijven, die resp. naar OneDrive en/of SharePoint online moeten. Per afdeling is door medewerkers een mappenstructuur gemaakt. Hecht vraagt om de meest verstandige aanpak voor de migratie (Zie bijlage 3A; 5.2.1). Indien opschonen technisch noodzakelijk is, dan is Inschrijver daar verantwoordelijk voor.	

Nr.	Betreft	Vraag
220.	Bijlage 1a/b/c	Wat verwacht u van inschrijvers m.b.t. de bijlagen 1a, 1b en 1c? Het is onduidelijk wat u van Inschrijver verwacht met betrekking tot Bijlage 1a, 1b en 1c. Daarbij is 1a anders opgesteld dan de overige bijlagen met meerdere tabbladen. Dit zorgt voor enige verwarring. Kunt u toelichting geven rondom de invulling van deze bijlagen?

Antwoord	Bijlage 1A, 1B en 1C geven informatie over het applicatielandschap van de Hecht entiteiten. Wat hele relevante informatie is wanneer je de verschillende applicaties wenst te ontsluiten op de Moderne Digitale Werkplek. In de voorbereiding van de migratie dient Inschrijver met Hecht de noodzakelijke voorbereiding te treffen om de gewenste applicatie informatie nog verder compleet te krijgen.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
221.	Bijlage 3a	K5. 5.2 Inschrijver heeft geen enkele technische informatie ontvangen en aantallen over hetgeen u hier vraagt. Wilt u deze informatie gespecificeerd en gedetailleerd aanleveren?
Antwoord	Voor vraag K5 5.2.1: 951 GB aan data op persoonlijke (G) schijven en 1,84 TB aan bestanden op afdeling (H) schijven die naar OneDrive en/of SharePoint Online moeten. Per afdeling is door medewerkers een mappenstructuur gemaakt. GR: Voor het Intranet: zijn er 349 Teamsite/ Projectsites op onze intranet platform waar 24750 documenten/ filmpjes in onze Werkdocumenten mappen staan.	

Nr.	Betreft	Vraag
222.	Bijlage 3a	K5. Wilt u dat adoptie na ingebruikname van de werkplek wordt uitgevoerd of wilt u dat gebruikers adoptie hebben gehad voordat de werkplek in gebruik wordt genomen?
Antwoord	We verwachten zowel adoptieactiviteiten voor in gebruik name als daarna. Gebruikers dienen geïnformeerd te worden over het opstarten van hun werkdag in de nieuwe werkomgeving, na in gebruik name verwachten we de meeste adoptieondersteuning.	

Nr.	Betreft	Vraag
223.	Bijlage 3a	K5. Inschrijver heeft zeer veel ervaring met adoptie trajecten en heeft minimale trajecten (op verzoek) aangeboden tot jarenlange intensieve trajecten (op basis van eisen). U stelt allerlei vragen die in onze optiek thuis horen in een marktverkenning, maar nu niet transparant zijn zodat alle inschrijvers hetzelfde aanbieden. Hierdoor bestaat het risico dat u een voorstel aangeboden krijgt wat mooi klinkt op papier, maar minimaal is aangeboden qua prijs. Hoe borgt u dat inschrijvers hetzelfde gaan aanbieden met deze open vragen?

Antwoord	Op voorhand wordt op basis van bewezen kennis en ervaring een strategie vs aanpak voor de adoptie van de Moderne Digitale Werkplek gevraagd. Een ervaren inschrijver begrijpt als geen ander de context en complexiteit van een adoptietraject en wat voor de desbetreffende klant verstandig is om wel/niet in de strategie vs. aanpak mee te nemen. En dit binnen de randvoorwaarden en uitgangspunten om tot een zo goed mogelijke adoptie te komen. Hecht wenst op basis van de subvragen een verdieping omdat die vraagstukken voor Hecht relevant zijn. Het is aan elke Inschrijver om op basis van haar expertise en ervaring haar onderscheidend vermogen en deskundigheid met adoptietrajecten te tonen.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
224.	Bijlage 3a	K5. Hoeveel medewerkers zijn er binnen de communicatie en opleidingsafdeling beschikbaar om te ondersteunen binnen het adoptietraject?
Antwoord	Twee medewerkers vanuit communicatie. Voor medewerkers van opleiding is dit nog niet geconcretiseerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
225.	Beschrijvend document paragraaf 3.2.2	Inschrijver wil de aanbestedende dienst erop wijzen dat het beschikken over zowel NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 als ISO 27002 zowel overbodig als niet mogelijk is. De ISO 27001 norm is een internationaal erkende norm op het gebied van informatiebeveiliging. Hoewel beide normen officieel erkend zijn, kan een organisatie zich alleen laten certificeren voor de ISO 27001 norm. ISO 27002 is namelijk geen managementstandaard waardoor ISO 27002 certificering niet mogelijk is. Gaat u akkoord met enkel het beschikken over de ISO 27001 certificering? Zo niet, graag uw motivatie.
Antwoord	Hecht is zich ervan bewust dat er niet gecertificeerd kan worden op ISO27002 en dat het enkel geldt als verdieping op 27001. Ons standpunt is wel dat deze twee onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. 27002 is een belangrijke richtlijn om maatregelen uit 27001 te implementeren. Het enkel aanleveren van een officieel ISO27001:2017 certificaat volstaat maar wij zien ook graag aanvullende documentatie dat ISO27002 is toegepast ter verdieping van 27001.	

Nr.	Betreft	Vraag
226.	Programma van eisen. Eis A-015	Aanbestedende dienst eist hier dat Inschrijver, buiten een NEN ISO 27001 certificaat, ook beschikt over een ISO 27017 en ISO 27018 certificering of gelijkwaardig. In

		tegenstelling tot ISO 27001, zijn 27017 en 27018 geen certificaten die in de markt op dit moment gebruikelijk en alom vertegenwoordigd zijn. Deze eis heeft derhalve een sterk beperkende werking op het aantal mogelijke aanbieders met mogelijk een prijsopdrijvend effect als gevolg. Bent u bereid deze eis aan te passen en de certificeringseis voor NEN ISO 27017 en 27018 te laten vallen?
Antwoord	Hecht is zich ervan bewust dat er niet gecertificeerd kan worden op ISO27002, ISO 27017 en 27018 en dat het enkel geldt als verdieping op 27001. Ons standpunt is wel dat deze normen onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en dus belangrijk zijn om toegepast te hebben. Het enkel aanleveren van een officieel ISO27001 certificaat volstaat maar wij zien ook graag aanvullende documentatie dat ISO27002, 27017 & 27018 is toegepast ter verdieping van 27001.	

Nr.	Betreft	Vraag
227.	Programma van eisen. Eis C-004	Aanbestedende dienst eist hier dat Inschrijver buiten NEN-7510 aantoonbaar voldoet aan NEN-7512 en NEN-7513. De NEN 7512 en NEN 7513 zijn voornamelijk gericht op de te hanteren communicatieprocedures en -protocollen en logging van toegang bij de opslag en raadpleging van vertrouwelijke informatie, specifiek voor en binnen zorgorganisaties. Dit beperkt zich niet tot de gevraagde IT oplossing maar heeft betrekking op de totale bedrijfsvoering hieromtrent. Bovendien zijn NEN-7512 en NEN 7513 niet certificeerbaar waardoor aantoonbaarheid lastig is. Bent u bereid deze eis aan te passen en de aantoonbaarheid van NEN-7512 en NEN-7513 te laten vervallen?
Antwoord	Hecht is zich ervan bewust dat er niet gecertificeerd kan worden op NEN-7512 & NEN-7513 en dat deze enkel gelden als verdieping op de NEN-7510. Ons standpunt is wel dat deze normen onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en dus belangrijk zijn om toegepast te hebben. Het enkel aanleveren van een officieel NEN-7510 certificaat volstaat maar wij zien ook graag aanvullende documentatie dat NEN-7512 & 7513 is toegepast ter verdieping van de NEN-7510.	

Nr.	Betreft	Vraag
228.	Bijlage 14 / bijlage 3a	In bijlage 3a heeft u allerlei vragen gesteld. In bijlage 14 geeft u een uitwerking van SMART. Hoe verwacht u de beantwoording van bijlage 3a? en voor welke situaties dient inschrijver de beantwoordingsmethodiek van bijlage 14 te hanteren?

Antwoord	Zie antwoord op vraag 246.
----------	----------------------------

Nr.	Betreft	Vraag
229.	BD, pagina 6	“Uitvoering van de officiële archieffunctie (o.a. Archiefwet, WOO) inclusief handhaving op bewaartermijnen wordt makkelijker, zowel door het vinden van informatie alsook de connectie met de specifiek daarvoor gebruikte applicatie.” Welke applicatie bedoelt u hier?
Antwoord	Dat is JOIN van leverancier Decos.	

Nr.	Betreft	Vraag
230.	BD, pagina 6	“Ook het contractmanagement systeem is gebruiksvriendelijk in de zin van WYSIWYG.” U heeft het hier over het contractmanagementsysteem. Wat bedoelt u hiermee?
Antwoord	Hecht wenst het contractmanagement uit te voeren o.b.v. de methode CATS CM. Ter ondersteuning van deze methode kan een tool worden ingezet, bijvoorbeeld voor het aanmaken, meten en rapporteren van KPI's.	

Nr.	Betreft	Vraag
231.	BD, pagina 6	“Dit betekent dat Hecht eindgebruikers beschikking krijgen over lokale functionaliteiten als Teams, Office en Outlook Online”. Gaat u ervanuit dat alle medewerkers de beschikking krijgen van lokaal geïnstalleerde officeapplicaties? Dit heeft namelijk impact op de benodigde Microsoft licenties.
Antwoord	Het heeft de voorkeur van Hecht als er lokaal zo min mogelijk geïnstalleerd hoeft te worden. Indien Inschrijver iets anders aanbeveelt dan staat Hecht daar open voor.	

Nr.	Betreft	Vraag
232.	BD, pagina 7	“en dat de geldende back-up frequentie en retentie van Hecht data gehandhaafd blijft (RPO/RTO)” Kunt u de geldende back-up frequentie en RPO/RTO aangeven?
Antwoord	Status back-up blijft as-is.	

Nr.	Betreft	Vraag
233.	BD paragraaf 1.4.2. (pagina 8)	De omvang en complexiteit van de data migratie (SharePoint 2013, Persoonlijke en gedeelde file shares, O365 data) is van veel factoren afhankelijk. Naast de aantallen en omvang van de data, is de migratie strategie, aantal batches, opschoning, transformatie en verrijking van data van invloed, maar ook de richtlijnen en inrichting van de gezamenlijke nieuwe doelomgeving. Veel van deze factoren worden pas helder in een inventarisatie en voorbereidingstraject. Het voorbereidingstraject en opstellen van een migratieplan kan goed worden ingeschat de daadwerkelijke data migratie is van teveel factoren afhankelijk en kan onvoldoende in de aannames worden opgenomen? Is Hecht bereid om een vast aantal uren of uurtarief vast te stellen voor de daadwerkelijke data migratie die gelijk is voor alle leveranciers.
Antwoord	Hecht onderkent de omvang en complexiteit van de kritische datamigratie en begrijpt dat vele factoren hierop van invloed zijn, waarvan de impact niet op voorhand al expliciet is. Hecht en Opdrachtnemer zullen in het voorbereidingstraject hun verantwoordelijkheid nemen om ten behoeve van de datamigratie tot de gewenste inzichten en oplossingen te komen. Ten behoeve van de Inschrijving willen we een zo goed mogelijk beantwoording op de vraagstukken (Bijlage 3A, punt 5.2).	

Nr.	Betreft	Vraag
235	Beschrijvend Document, paragraaf 1.4.1 (pagina 7)	Active Directory Management. Kunt u in iets meer detail uitweiden over uw verwachting omtrent "het borgen van het beheer op de AD-objecten".
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum Nvl-1a met o.a. antwoord op deze vraag 235.	

Nr.	Betreft	Vraag
236	Beschrijvend Document, paragraaf 1.4.1 (pagina 7)	Identity & Acces management U heeft het hier over het inrichten van configuratiebeheer. Kunt u in meer detail aangeven wat u hiermee bedoelt: - Welke terugkerende taken bedoelt u hiermee; - Is onze aanname juist dat u hiermee het beheer van uw CMDB in uw Topdesk omgeving bedoelt?

Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum Nvl-1a met o.a. antwoord op deze vraag 236.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
234.	BD, paragraaf 1.4.1 (pagina 8)	In de eerste alinea van pagina 8 heeft u het over bijlage C en Bijlage G. Is de aanname juist dat u hier respectievelijk bijlage 13 en bijlage 14 bedoelt?
Antwoord	Dat is juist, maar dan Bijlage 4 Programma van Eisen en Bijlage 13 Omschrijving huidige en gewenste situatie	

Nr.	Betreft	Vraag
235.	BD, paragraaf 1.6 (pagina 8)	De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 01 augustus 2023. Is de aanname juist dat de beoogde ingangsdatum conform tabel paragraaf 1.9, 01 april 2023 is?
Antwoord	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2023. De beoogde startdatum van de reguliere dienstverlening wordt 1 oktober 2023 . De 1 oktober is wel de <u>uiterste</u> datum dat de Moderne Digitale Werkplek als resultaat van de adoptie door alle Hecht gebruikers in gebruik kan worden genomen voor de dagdagelijkse toepassingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
236.	BD, paragraaf 3.2.2 (pagina 12)	1. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem. Is het juist dat door het aantonen van het ISO27001 certificaat voldaan wordt aan uw eis dat de dienstverlening en proces op een juiste wijze conform de BIO is ingericht? En volstaat een NEN7510 certificaat ook?
Antwoord	Een organisatie kan zich certificeren voor de ISO27001 en dit certificaat willen wij graag terugzien. Echter is de BIO een uitbreiding op de ISO27001 omdat het beheersmaatregelen betreft. Ook hiervoor zal documentatie aangeleverd moeten worden wat aantoont dat de inschrijver maatregelen volgens de BIO heeft geïmplementeerd. Daarbij is het ook een eis dat de inschrijver NEN-7510 is gecertificeerd. Net als de BIO zijn NEN-7512 en NEN-7513 aanvullingen waarbij certificering niet mogelijk is, maar wel aantoonbaar gemaakt moeten worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

237.	BD, paragraaf 5.1.3 (pagina 18)	“Tijdgebonden: beschrijf op welke wijze de prestatie/norm tijdig qua planning past in het grotere geheel met een beoogde start dienstverlening per 1 juni 2023.” Is de aanname juist dat de dienstverlening, conform tabel paragraaf 1.9, per 01 augustus dient te starten?
Antwoord	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2023. De beoogde startdatum van de reguliere dienstverlening wordt 1 oktober 2023. De 1 oktober datum is wel de <u>uiterste</u> datum dat de Moderne Digitale Werkplek als resultaat van de adoptie door alle Hecht gebruikers in gebruik kan worden genomen voor de dagelijkse toepassingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
238.	Bijlage 4, A-015	Dienen inschrijvers reeds nu over de verklaringen te beschikken of is het toegestaan om een verklaring gedurende de overeenkomst te verkrijgen?
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum NVI-1a met o.a. antwoord op deze vraag 238.	

Nr.	Betreft	Vraag
239.	Bijlage 4, A-016	Inschrijver is van mening dat de gestelde eis niet proportioneel is en stelt voor om de eis te verwijderen. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit motiveren?
Antwoord	Hecht is tot de conclusie gekomen dat deze eis te zwaarwegend is om in het programma van eisen op te nemen. De Eis wordt verwijderd.	

Nr.	Betreft	Vraag
240.	Bijlage 4, A-017	Inschrijver is van mening dat de gestelde eis niet proportioneel is en stelt voor om de eis te verwijderen. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit motiveren?
Antwoord	Deze eis blijft gehandhaafd omdat van Inschrijver wordt gevraagd om op de hoogte te blijven van de wet- en regelgeving die relevant kan zijn met betrekking tot de Moderne Digitale Werkplek dienstverlening voor Hecht	

Nr.	Betreft	Vraag
241.	Bijlage 13, 1.4.	Met welke technologie/applicatie is het kwaliteitshandboek gerealiseerd?

Antwoord	SharePoint 2013
----------	-----------------

Nr.	Betreft	Vraag
242.	Bijlage 13 1.1.	Hecht geeft aan geen SOC/SIEM te hebben. Is het aanbieden van een SOC/SIEM oplossing in scope van de opdracht?
Antwoord	Ja, Hecht verwacht als onderdeel van de generieke informatiebeveiliging een SIEM&SOC dienst van de Inschrijver. SOC moet proactief Hecht informeren over bedreigingen. Hecht moet ook de bedreigingen bij SOC kunnen melden en advies hierover krijgen. Hecht verwacht dat kennis van SOC hoog is ten aanzien van informatiebeveiliging en Hecht hierin kunnen meenemen. Met betrekking tot de invulling van SIEM logging wordt Hecht hierin graag geadviseerd. Dit is een proces wat nog vorm moet krijgen en wat Hecht samen met Inschrijver verder vorm wenst te geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
243.	Bijlage 7A GIBIT, artikel 9.2	Inschrijver stelt voor om facturatie van de eenmalige kosten maandelijks na goedkeuring van de urenstaten te laten plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Hecht koopt een dienst in (NaaS). Dit 'inkoop van gebruik' impliceert een maandelijks betaling van een vergoeding/fee hiervoor. Levering, installatie, implementatie e.d. zijn voor rekening van de inschrijver, de kosten hiervan kunt u omslaan in de maandelijks vergoeding die Hecht voor de dienstverlening betaalt. Zoals beschreven in het Beschrijvend document kan de leverancier de eerste verschuldigde maandtermijn bij tekening van de overeenkomst (opdrachtverstrekking) factureren aan Hecht. De tweede maandtermijn kan pas door de leverancier in rekening worden gebracht 1 maand na start dienstverlening.	

Nr.	Betreft	Vraag
244.	Bijlage 7A GIBIT, artikel 13.4	Met een aansprakelijkheid voor overige schade van maximaal 20x de jaarvergoeding kan niet akkoord gegaan worden. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid te maximeren tot € 500.000,00 per gebeurtenis en € 1.250.000,00 per jaar. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan viermaal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	

Nr.	Betreft	Vraag
245.	BD, paragraaf 4.1 (pagina 15)	“Inschrijver wordt gevraagd een antwoord te geven op de Kwaliteitswensen door het invullen van het tabblad Wensen in het ‘Self service’ beoordelingsformulier dat als Bijlage 3 is bijgesloten.” Bedoelt u hiermee het toekennen van punten op een schaal van 0 t/m 5 en het invullen van de kosten in tabblad conclusiematrix?
Antwoord	In het Self service beoordelingsformulier (bijlage 3) vult u uw voorstel voor de punten in voor de betreffende wens. En de totaalprijs die voortvloeit uit het Prijzenblad. Uw inhoudelijke reactie/antwoord op de wens van Hecht werkt u uit conform het gestelde onder 5.1.3 (p.17 en 18) van het Beschrijvend document. Let op: vraag 21 hiervoor geeft een aanpassing voor het maximaal aantal pagina's A4 voor uw reactie. Conform het gestelde onder vraag 246 hieronder beoordeelt Hecht uw inhoudelijke reactie/antwoord en vormen de punten die u voorstelt (0-5) in combinatie met het SMART-formulier hulpmiddelen voor de beoordelaars van Hecht voor de door aan u toe te kennen punten voor uw reactie/antwoord op de betreffende wens van Hecht.	

Nr.	Betreft	Vraag
246.	Bijlage 3B	Kunt u toelichten waarom inschrijvers per onderdeel zelf punten dienen toe te kennen op een schaal van 0 t/m 5 en wat voor waarde voegt dat toe?
Antwoord	De door inschrijver voorgestelde punten illustreren de mate waarin naar de opvatting van inschrijver met haar reactie/antwoord aangesloten wordt bij de betreffende wens van Hecht. In combinatie met het SMART-formulier kan dit de beoordelaars van Hecht helpen bij het juist interpreteren van het antwoord van inschrijver en hiermee zoveel als mogelijk recht doen aan uw inspanningen en belang. Volledige aansluiting op een wens van Hecht zou zich moeten vertalen naar het volledig recht doen van de letters van SMART als het gaat om de reactie van inschrijver en als zodanig kunnen leiden tot 5 punten als voorstel van inschrijver voor de betreffende wens. Indien u een letter van SMART mist in uw antwoord – en dus ook op het SMART-formulier, bijvoorbeeld de T als een door Hecht gewenste datum of termijn niet kan worden behaald – zou u een voorgestelde score van 4 punten kunnen invoeren. Voor alle duidelijkheid, uw reactie/antwoord wordt beoordeeld en NIET de	

	‘samenvatting’ op het SMART-formulier, dit laatste is samen met de voorgestelde score nadrukkelijk een hulpmiddel bij de beoordeling. In de week van 16 januari a.s. zal Hecht een uitnodiging plaatsen - onder de documenten-tab op TenderNed - voor deelname aan een webinar op 24 januari a.s. om 12.00 uur over de SMART-beoordeling waarbij deelnemers aan het webinar via de chat vragen kunnen stellen.	
Nr.	Betreft	Vraag
247.	Bijlage 9 artikel 9.1	In Bijlage 9 staat gegeven dat ‘9.1. De vergoeding voor de dienstverlening is de inschrijfprijs zoals door de Leverancier vermeld op het ‘Self service’ beoordelingsformulier en die volgt uit het Prijzenblad (TK – Totale kosten). In de Gebit voorwaarden staat gegeven dat er jaarlijks geïndexeerd mag worden. Mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat er jaarlijks geïndexeerd mag worden van 1-1-2024?
Antwoord	De vergoeding voor het dienstverleningsdeel als component van de jaarfee zoals uitgewerkt in het Prijzenblad kan jaarlijks conform de strekking van artikel 9.8 van GIBIT worden geïndexeerd. Indexering is zoals gesteld in het Prijzenblad NIET van toepassing voor adoptie, migratie, retransitie en beëindiging.	

Nr.	Betreft	Vraag
248.	Appendix 1A	Applicatielijst. Welke van deze applicaties moeten beschikbaar worden gesteld binnen de nieuwe digitale werkomgeving? Waar staat de afkorting SaaS voor? Software-as-a-P?
Antwoord	In de basis is inschrijver medeverantwoordelijk voor de (authenticatie)koppelingen van alle applicaties. Voor de SaaS Software-as-a-Product applicaties is er een andere oplossing nodig, om deze applicaties beschikbaar te krijgen in de nieuwe werkomgeving.	

Nr.	Betreft	Vraag
249.	Bijlage 13, paragraaf 2.3	Kunt u aangeven hoeveel Fte er momenteel wordt ingezet op ‘On-site support’?
Antwoord	Voor heel Hecht exclusief RAV en GHOR is dit ca 7,5 fte. Voor RAV en GHOR is geen informatie beschikbaar.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

250.	Bijlage 13 Huidige situatie	Elke entiteit heeft een eigen vorm van IAM-systeem. Is de verwachting van Opdrachtgever dat deze eigen IAM-systemen blijven gehandhaafd? Of is de verwachting dat alle IAM-systemen worden vervangen door het IAM-systeem van de Opdrachtnemer?
Antwoord	De provisioning van identiteiten blijft in beginsel ongewijzigd. Onder provisioning verstaan wij hier het maken van de identiteiten en het, op dit moment, rudimentair inrichten van autorisaties. Acces en authenticatie(koppelingen) worden door inschrijver gerealiseerd. De scheiding is enigszins kunstmatig en kan in de loop der tijd wijzigen/aangepast worden/verschuiven. Beginpunt is in elk geval: werken met de provisioning as-is.	

Nr.	Betreft	Vraag
251.	Bijlage 13 Gewenste situatie	Is de verwachting van Opdrachtgever dat het werkplek device (laptop/ desktop/ smartphone/ tablet) ook onderdeel is van de nieuwe digitale werkomgeving? Dus is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor Device management inclusief inrichting en onderhoud OS?
Antwoord	Hecht is verantwoordelijk voor het bestellen, voorraadbeheer, uitgifte op locatie (kantoor of thuis), inspoelen, beschikbaar stellen service packs, innemen/ wissen/ vernietigen van devices. Het administreren van alle devices in centrale CMDDB is tevens de verantwoordelijkheid van Hecht. De devices en initiële software op de apparaten (Windows) zijn eigendom van Hecht.	

Nr.	Betreft	Vraag
252.	Bijlage 13 paragraaf D pagina 7	"Exchange online & printen. Kan Opdrachtgever het merk/type en versie nummer van de gebruikte follow-me print systemen opgeven?
Antwoord	RAV: geen informatie anders dan in document RDOGHM: PCounter 3.3.2.2	

Nr.	Betreft	Vraag
253.	Bijlage 13 paragraaf D pagina 7	"Exchange online & printen. GHOR maakt nu geen gebruik van follow-me printing. Is de wens dat de GHOR in de nieuwe digitale werkomgeving wel de follow-me print functionaliteit heeft?

Antwoord	Dat is juist.
----------	---------------

Nr.	Betreft	Vraag
254.	Bijlage 13 punt 4 pagina 8.	Applicaties die door de verschillende entiteiten gebruikt worden, maar van één aad tenant gebruik kunnen maken. Opdrachtgever heeft de wens om van één MS365 tenant gebruikt te willen gaan maken. Bij deze tenant is ook één Azure AD (AAD) inbegrepen. Dit zou betekenden dat deze applicaties ook van deze ene AAD gebruik zouden moeten gaan maken. Kan Opdrachtgever verduidelijken waarom dit als een punt van aandacht is opgegeven?
Antwoord	Hecht publiceert op vrijdag 20 januari 2023 een addendum NvI-1a met o.a. antwoord op deze vraag 254.	

Nr.	Betreft	Vraag
255.	Bijlage 13 huidige situatie, figuur 4	"In figuur 4 is een overzicht gegeven van het gewenste dienstenmodel. In hoeverre maken Server management, Storage management en Datacenter hosting onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding?
Antwoord	Deze zijn geen onderdeel van de scope.	

Nr.	Betreft	Vraag
256.	Bijlage 13 huidige situatie	Kan Opdrachtgever gedetailleerde overzichten aanleveren van de huidige ICT backend omgevingen? Waarin duidelijk naar voren komt: Aantal servers, OS-versie, gebruikte resources (CPU, MEM, Storage).
Antwoord	Omdat lift-and-shift van de volledige omgeving niet is uitgevraagd ontgaat ons de logica achter deze vraag.	

Nr.	Betreft	Vraag
257.	Bijlage 13 Gewenste situatie	Opdrachtgever wil naar één uniforme digitale werkplek oplossing. Alle drie de entiteiten hebben een eigen ICT backend omgeving. Fase 1 – migratie is gescooped op de mail/bestanden van de huidige omgevingen naar de nieuwe omgeving. Verwacht Opdrachtgever dat de nieuwe digitale werkplek oplossing gekoppeld gaat worden aan alle drie de separate ICT backends? Of moet alle drie de ICT backends worden gemigreerd naar 1 nieuwe centrale ICT backend?

Antwoord	Als de vraag is: moeten alle werkplekken dezelfde basisfunctionaliteit hebben is het antwoord ja. De koppelingen naar eventuele resterende back-ends vallen niet onder basisfunctionaliteit. Waarbij de vraagsteller wel nog moet expliciteren wat zij in het kader van deze vraag bedoelt met back-end. Overigens is ook de centrale landingspagina en het social intranet in scope van fase 1.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
258.	Bijlage 10, pag 3	In de eerste tabel op pagina 3 wordt gevraagd naar een uitgebreid Support Window van 7.00 – 21.00 uur. Dient deze dienstverlening optioneel te worden aangeboden
Antwoord	Dit is niet optioneel maar wordt uitgevraagd voor P2, P3 en P4 omdat in de avonduren ook een deel van de Hecht medewerkers werkzaam zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
259.	Bijlage 4 Programma van Eisen; nr. A-015	In hoeverre volstaat de ISO 27017 en 27018 van Microsoft? Gegadigde beschikt niet over deze certificaten. In andere Europese aanbestedingen heeft Gegadigde toestemming gekregen om gebruik te maken van de ISO-certificering van de Cloud Service Provider wiens diensten gebruikt worden.
Antwoord	Als inschrijver aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk wordt gewerkt volgens de ISO27017 en ISO 27018 normen volstaan de ISO-certificeringen van de Cloud Service Provider. Deze dienen als verdieping op de ISO27001 welke wel verplicht is voor de inschrijver om aantoonbaar gecertificeerd te zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
260.	Bijlage 4 Programma van Eisen; nr. A-015	ISAE 3402 is de standaard voor het verlenen van zekerheid over de beheersing van uitbestede bedrijfsprocessen die relevant zijn voor de jaarrekening van Opdrachtgever. Deze zware eis van een ISAE 3402 is naar mening van Gegadigde onvoldoende relevant voor de gevraagde dienstverlening en daarmee disproportioneel. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever deze eis te laten vervallen omdat inschrijven voor Gegadigde (en waarschijnlijk vele andere Gegadigden) niet mogelijk is.
Antwoord	Het aantoonbaar maken van ISAE 3402 is belangrijk voor Hecht. Vrijwel elke organisatie werkt in een keten met allerlei sub-leveranciers. Hecht wil compliant NEN 7510 werken en een belangrijk onderdeel hiervan is leveranciersmanagement. Een van de maatregelen van het risicobeheer is	

	het jaarlijks opvragen en beoordelen van de ISAE 3402 certificaten van onze IT-leveranciers. Hecht ziet daarom de gestelde eis niet automatisch als disproportioneel. Hecht zal intern overwegen of deze eis wordt gehandhaafd dan wel een termijn wordt gesteld waarbinnen deze certificering behaald dient te worden.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
261.	Bijlage 3B Self service beoordeling	In het document Bijlage B Self service beoordeling wordt een berekening gedaan welke wordt uitgedrukt in een wegingscijfer. Het is echter niet helder welk percentage wordt gehanteerd voor Prijs versus Kwaliteit. Kunt u de weging in een percentage aangeven? Met als doel zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van HECHT.
Antwoord	Bijlage 3B (beoordelingsformulier), tab Conclusiematrix, laat de weging zien van de verschillende kwaliteitsonderdelen. De totale score op Kwaliteit wordt vervolgens gedeeld door de Prijs waardoor de gewogen kwaliteitsscore tot stand komt. Kwaliteit en Prijs verhouden zich per inschrijving op de specifieke combinatie van de score op Kwaliteit en de Prijs, er is geen vaste verhouding. Ook past Hecht geen factor toe om Kwaliteit dan wel Prijs zwaarder te laten wegen.	

Nr.	Betreft	Vraag
262.	Beschrijvend document paragraaf 1.3.2 pagina 6	In de alinea 'Gebruikersvriendelijk en visueel aantrekkelijk' beschrijft u dat ook het contractmanagement systeem gebruikersvriendelijk is in de zin van WYSIWYG. Is dit puur illustratief aangegeven? Of is er een contractmanagement systeem dat geïntegreerd moet zijn in het portaal? Kan opdrachtgever verduidelijking geven?
Antwoord	Hecht wenst het contractmanagement uit te voeren aan de hand van de methode CATS CM. Welke ondersteunende systemen hiervoor eventueel ingezet gaan worden is nog open. Wel zal t.b.v. het contractmanagement – denk aan KPI-meting/analyse - 'gebruikersvriendelijk en visueel aantrekkelijk' data ontsloten moeten kunnen worden op het portaal.	

Nr.	Betreft	Vraag
263.	Beschrijvend document paragraaf 3.2.2	Er wordt gevraagd de ISO 27000 certificaten bij de inschrijving bij te voegen. Waar dienen de documenten toegevoegd te worden?

Antwoord	als bijlagen onder verwijzing naar paragraaf 3.2.2 van het BD.
----------	--