

Betreft	Nvi-2	Datum	31-01-2023
Van		Ref.	
Project	MDW		

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.	NVI 233	Welke data (hoeveelheid en type) binnen de verschillende tenants moet gemigreerd worden naar de nieuwe tenant? Welke Microsoft tools worden gebruikt? Concreet: welke data moet binnen de tenants worden gemigreerd bij de tenant-to-tenant migratie?
Antwoord	RDOG: 2,3 TB Exchange users, 260 GB Exchange shared. SharePoint Online: 261 GB (1800 sites waarvan 1250 sites een koppeling met Teams hebben) OneDrive: 190 GB. Reken op zo'n 20 (enterprise) apps. Daarnaast nog een aantal (maximaal 15) VMs in Azure. RAV: RAV: Exchange online = NVT, SharePointOnline = NVT, OneDrive = 7 actieve accounts, Teams Sites = 130 stuks, AmbuForms (enterprise app), geen VMs in Azure.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	NVI 233	De omvang en complexiteit van de tenant-to-tenant migratie is net zo omvangrijk en complex als de datamigratie. Inschrijver stelt voor om voor de tenant-to-tenant migratie dezelfde aanpak te hanteren als voor de datamigratie die voorgesteld is bij vraag 233 van NVI-1. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?
Antwoord	Beantwoording is identiek aan het antwoord van Nvi 233, maar dan voor de tenant-to-tenant migratie: "Hecht onderkent de omvang en complexiteit van de migratie 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 migratie tot de gewenste inzichten en oplossingen te komen.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	bijlage 13 "Omschrijving huidige en	In hoofdstuk 2.2 van bijlage 13 "Omschrijving huidige en gewenste situatie" wordt het volgende gevraagd:

	gewenste situatie”	Service Integratie. De verantwoordelijkheid is om tot een geïntegreerd Moderne Digitale Werkplek omgeving binnen het IT-landschap van Hecht te komen. Inschrijver coördineert en initieert vanuit zijn rol als Service Integrator overleggen tussen de coördinatoren van de diverse oplosgroepen om – naar aanleiding van een melding - operationele werkzaamheden af te stemmen. De service integratie is voornamelijk gericht op de onderstaande koppelvlakken: • Datacenters. Hecht maakt afhankelijk van de entiteit gebruik van datacenters, wel of niet gehost door een externe partner. • Randapparatuur. De mogelijkheid om te reguleren welke randapparatuur wel en welke niet kan worden toegepast. • Printing. Follow-me printen en scannen (naar applicaties)), waarbij het follow-me systeem wordt beheerd door de print leverancier. Inschrijver draagt zorg dat het follow-me concept landt op de Moderne Digitale Werkplek. De printers moeten via de Moderne Digitale Werkplek ontsloten kunnen worden waarbij er gebruik wordt gemaakt van mogelijkheden om printopdrachten van een eindgebruiker alleen na authenticatie op de printer op te kunnen halen. Welke partijen en diensten zijn hiervoor in scope?
Antwoord	Centrale partijen zijn de Hecht-systeembeheerders, BMP Datapartners en Trends ICT. Randapparatuur wordt onder hun regie aangeschaft. Follow-me printen is van Sharp. Rond het gebruik van de centrale infrastructuur van Hecht wordt support betrokken van o.a. MostWare, 4IP en Axians.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Prijzenblad, tabblad migratie	Inschrijver constateert dat de kosten voor de deelprojecten niet volledig worden opgeteld bij de totale kosten voor de migratie. In de cellen D8, D9, D11 ontbreekt de verwijzing naar de kosten van de deelprojecten. Inschrijver verzoekt dit te corrigeren in een aangepast prijzenblad.
Antwoord	Hecht heeft dit gecorrigeerd in de versie-update 1.2 van het Prijzenblad	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Prijzenblad, tabblad MDW vergoeding	De uitgevraagde dienstverlening kent onderliggend meer standaard diensten/ bouwblokken dan de 2 werkplekvarianten die in het prijzenblad zijn opgenomen. Vanuit eenvoud en vergelijkbaarheid van de leveranciers is deze opzet begrijpelijk. Vanuit transparantie in de diensten en bijbehorende kosten stelt Inschrijver voor om een extra onderbouwing mee te sturen. Dit maakt het mogelijk om wijzigingen in de toekomst maximaal te faciliteren. Is het toegestaan dat inschrijver hiervoor een tabblad toevoegt in het prijzenblad of heeft u wellicht de voorkeur om dit als apart document bij te sluiten?
Antwoord	Hecht staat een extra tabblad 11 toe, wat enkel en alleen (extra) toelichting geeft op de opbouw van de prijs per werkplek die door Inschrijver in tab 3 MDW vergoeding wordt ingevuld. Tabblad 11 mag niet randvoorwaardelijk zijn voor de afgegeven prijs per werkplek in Tabblad 3 en weegt niet mee in de prijsbeoordeling. Hecht heeft Tabblad 11 toegevoegd in de versie-update 1.2 van het Prijzenblad	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Prijzenblad, tabblad Tariefkaart uren	In Nvl vraag 247 is aangegeven dat er geïndexeerd mag worden, echter met een aantal uitzonderingen. De “tariefkaart uren” voor toekomstige meerwerk projecten zijn niet bij de uitzonderingen benoemd. Kan inschrijver er van uit gaan dat de uurtarieven geïndexeerd kunnen worden, conform gebruikelijk in de markt? In dit kader maakt Inschrijver de aanbestedende partij erop attent dat zonder mogelijkheid van indexering, de inschrijvende partijen doorgaans de verwachte indexeringen over de gehele looptijd van het contract op voorhand verdisconteren in de uurtarieven. Dit resulteert in de onwenselijke situatie dat de (verhoogde) uurtarieven in het prijzenblad al direct van toepassing zijn zonder dat er feitelijk al een indexering van kosten heeft plaatsgevonden.
Antwoord	Inschrijver is toegestaan om jaarlijks de MDW-vergoeding (Tabblad 3) en de tariefkaart (Tabblad 8) te indexeren. Indexering is zoals gesteld in het Prijzenblad NIET van toepassing voor adoptie, migratie, re-transitie en beëindiging. Hecht heeft dit gecorrigeerd in de versie-update 1.2 van het Prijzenblad	

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

7.	Bijlage 3B 'Self service' beoordeling Digitale Werkplek Hecht - conclusiematrix_v1.0	In tabblad conclusiematrix is aangegeven dat er maximaal 130 punten behaald kunnen worden. Inschrijver constateert dat als voor alle wensen de maximale score van 5 wordt ingevuld in tabblad "wensen", de totaalscore in de conclusiematrix uitkomt op 150 punten i.p.v. 130 punten. Inschrijver verzoekt om dit te controleren en waar nodig aan te passen.
Antwoord	In het tabblad Wensen, K1 Architectuur en Oplossing, zit inderdaad een typo. De weging staat hier op 2 waar dat standaard 1 moet zijn in dit tabblad. De weging t.b.v. de uitkomst voor het berekenen van de gewogen kwaliteitsscore wordt toegepast in de Conclusiematrix. Deze is correct. Hecht zal een aangepaste versie van het 'Self service' beoordelingsformulier publiceren op TenderNed.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Bijlage 13 en Prijzenblad	De optelsom van het aantal fysieke werkplekken komt uit op ongeveer 540 (250 persoonlijke laptops en 290 gedeelde desktops/thin clients). In het Prijzenblad staan 1.300 standaard werkplekken. Een moderne standaard werkplek is doorgaans een gebruiker die werkt op een persoonlijke laptop. Kan Hecht dit grote verschil in volumes verklaren? Zijn er 1.050 (1.300–250) gebruikers die werken op de 290 gedeelde desktops/thin clients?
Antwoord	Bij de GHOR (15 gebruikers), RDOG (900 gebruikers), RAV (350 gebruikers) hebben alle medewerkers een laptop. Afgerond naar 1.300. Het merendeel van de mensen gebruikt de laptop uitsluitend voor het verbinden met een Citrix published desktop. Binnen de RDOG zijn alle thin clients en vrijwel alle desktops uitgefaseerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Bijlage 13 en Prijzenblad	Voor GHOR, RAV en RDOG staan in bijlage 13 respectievelijk 15, 350 en 900 gebruikers. Dat totaal van 1.265 is niet te matchen met het aantal van 1.900 gebruikers wat in het Prijzenblad wordt genoemd. - Hoe is het aantal van 1.300 standaard gebruikers verdeeld over GHOR, RAV en RDOG? - Hoe is het aantal van 600 light gebruikers verdeeld over GHOR, RAV en RDOG?
Antwoord	1. De circa 1300 gebruikers zijn verdeeld zoals in de beantwoording van vraag 8 is toegelicht. Dus 15 voor de GHOR, 350 voor de RAV en 900	

	voor de RDOG. Afgerond naar 1.300 reguliere (vaste) medewerkers die werken met een gestandaardiseerde werkplek (werkplekvariant 1) 2. De 600 light (tijdelijke) gebruikers is indicatief wat gemiddeld wordt ingezet bij een pandemie zoals de Corona bestrijding.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Nvl vraag 175	Het antwoord geeft cel E12 aan. In Prijzenblad v1.1 is dit de regel 'Tabel 5 Adoptie' van de kolom Subtotaal B. Bedoelt Hecht hier E13: regel Totaal van de kolom Subtotaal B?
Antwoord	U dient de Totale kosten van E13 handmatig in te vullen. Totaalbedrag van subtotaal B: 1 april 2023 tot 31 maart 2029 (incl. 2 jaar verlenging)	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Nvl vraag 33	Kan de Aanbestedende Dienst de configuratie van de huidige IaaS-omgeving in Azure (het aantal afgenomen Virtual Machines, afgenomen componenten Firewall, Application Gateway, back-up en/of SQL Database) met inschrijvers delen?
Antwoord	Voor entiteit RDOG is het aantal VM's in Azure vijftien (15). Drie (3) van de servers draaien SQL-server, en er zijn koppelingen gemaakt met externe partijen. Back-ups zijn de in de beantwoording van de NVI-1 toegelicht.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Nvl vraag 217	In vraag 217 gaf u aan dat u geen aanleiding ziet voor het migreren van servers naar Azure. Kunt u bevestigen dat het migreren van applicaties van uw datacenters (GDOG en RAV) naar uw Cloud IAAS-platform in Azure buiten scope is? Zo nee, kunt u aangeven wat wel gemigreerd moet worden naar uw Cloud IAAS-platform in Azure?
Antwoord	Jeroen: RDOG: Adequaate beantwoorden wat er moet worden gemigreerd naar Azure is nu niet mogelijk. Dat hangt af van welke diensten nog verSaaS worden, voordat de migratie start op basis van het migratieplan van de Opdrachtnemer. NB: het verplaatsen van servers van het datacenter naar Azure zal in principe slechts een tussenoplossing mogen zijn. Het volledig buiten scope zetten is echter een brug te ver – beide partijen zullen hier billijk mee moeten omgaan.	

	RAV: De servers van RAV in het Datacenter van BMP zijn een IAAS oplossing op basis van RDS servers met Citrix. Het zal aan de aangeboden oplossing liggen welke servers in haar huidige vorm blijven bestaan en welke functionaliteiten omgezet kunnen worden naar de moderne werkplek.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Nvl vraag 140	Kunt u aangeven of de inschrijver de gewenste Azure landingzone BIO compliant moet inrichten? Zo ja, dient inschrijver 24x7 beheer en beveiliging uit te voeren op de bio compliant landing zone? Zo nee, kunt u uw keuze toelichten?
Antwoord	Het is Hecht niet duidelijk hoe de BIO relevant is op de inrichting van de Azure landingzone. Deze vraag kan Hecht (nu) niet beantwoorden.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	K8 Samenwerking	Hoe verwacht de aanbestedende dienst dat een inschrijver inhoud kan geven aan dit criterium als de inschrijver ten eerste niet weet wie de andere partij is waarmee samengewerkt wordt, ten tweede wat de exacte scope is van de dienst van de andere partij en ten derde niet weet wat de aanbestedende dienst wenst, anders dan de leidende principes? Daarnaast lijkt de wens van uw zijde meer op een Operational Level Agreement (OLA) dan een Alliantie-overeenkomst. Dat gaat veel verder dan een goede samenwerking op operationeel vlak. Zeker als partijen elkaars wederpartijen niet kunnen kiezen, lijkt het inschrijver op de weg van de aanbestedende dienst te liggen om het model voor dit document in te brengen. Kunt u daarmee instemmen?
Antwoord	Wij vragen u een model alliantieovereenkomst uit te werken als kader voor de beoogde alliantie. Het klopt dat wij nog niet weten welke partijen naast Hecht de zogenoemde alliantie gaan vormen. Graag werken wij dat na de contracttekening voor MDW en NSI nader uit met de betrokken partijen waarbij het door u voorgestelde model en dat van de gecontracteerde NSI-leverancier als vertrekpunt/kader geldt. Uitwerking omvat onder andere doel, scope en niveaus van samenwerken (strategisch, tactisch en/of operationeel). Dit alles vanuit het gedeelde belang om Hecht als klant conform de afgesproken servicelevels te faciliteren. Hecht brengt geen model voor de beoogde alliantie in: we verkennen graag met de contractpartners wat een goede fit kan zijn waarbij recht gedaan kan worden aan de belangen van alle drie de partners.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage 3A pagina 4 - Nr. 2.2 over back-up en restore	De wens van back-up en restore lijkt strijdig met de antwoorden op de Nvl vragen 24 en 232. Deze antwoorden geven bij inschrijver de indruk dat de huidige back-up en restore oplossing gehandhaafd blijft in de nieuwe situatie. Dat wekt de indruk dat back-up en restore buiten scope van de aanbesteding is. Wens nr. 2.2 wekt de indruk dat back-up en restore binnen scope van de aanbesteding is. Waarvoor verwacht aanbestedende dienst dan back-up en restore als antwoord bij de vragen in 2.2?
Antwoord	Back-up en restore is binnen scope van de aanbesteding. Functionele eis is dat er een betrouwbare back-up en restore is, die aan de RPO en RTO-service level voldoet zoals opgenomen in de update van Bijlage 10 Service Level Requirements (SLR). Als onderdeel van de reguliere dienstverlening door Inschrijver te leveren geldt de opslag van persoonlijke- en afdelingsdata. Opdrachtnemer levert de techniek voor de opslag van de persoonlijke- en afdelingsdata, waarbij het beheer van de folder structuur en rechten bij Hecht ligt. De focus ligt op: OneDrive voor opslag van persoonlijke data. Centrale opslag geboden voor bestanden (documenten, databases), die toegankelijk dienen te zijn voor Hecht eindgebruikers die aangesloten zijn of aansluiten op hetzelfde netwerk. Daarnaast zorgt deze dienst voor gebruikers autorisatie (toegang krijgen tot bestanden).	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Bijlage 3 nr 2.3; blz. 4	Bij K1 Architectuur en Oplossing stelt u als vraag: "Welke Cloud platform oplossingen voorziet Inschrijver voor Hecht en waarom, met de mogelijkheid applicaties toepassingen te hosten in Microsoft Azure ter vervanging van de Citrix omgeving(en) die als onderdeel van de Migratie moeten worden uitgefaseerd?" Onze vraag is: Hoe breed dienen we de Cloud Platform oplossing te zien? Is dit alleen het Cloud Platform voor de Moderne Werkplek oplossing zelf, of is deze ook van toepassing voor business applicaties of anders. Kunt u dit verder toelichten?
Antwoord	Zoals toegelicht in paragraaf 1.3 van Bijlage 13 maakt Hecht in de huidige situatie gebruik van een MS Azure omgeving als IAAS-platform. En wenst Hecht conform paragraaf 2.2 dat het bestaande IAAS Cloud platform door Inschrijver wordt beheerd en doorontwikkeld (binnen MS365) om (niet SaaS) applicaties te hosten in Microsoft Azure. Deze applicaties betreft de business applicaties, met de wetenschap dat voor de onderdelen van de virtuele (Citrix) omgeving die virtueel moeten blijven Azure Virtual Desktop als vervanging ingezet kan worden. Dit met de doelstelling om uiteindelijk de	

	huidige Citrix omgeving(en) als resultaat van de Migratie volledig uit te faseren. Om welke applicaties het betreft staat in Appendix 1A, 1B en 1C.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Nvl-1 ; o.a. vraag 42 en 44	Op meerdere plaatsen in de Nvl spreekt u over de raamovereenkomst. Welke overeenkomst bedoelt u hiermee en is deze toegevoegd als bijlage?
Antwoord	Met de raamovereenkomst wordt bedoeld de dienstverleningsovereenkomst (DVO, bijlage 9 van de op TenderNed gepubliceerde aanbestedingsstukken.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Nvl-1; vraag 21	Zijn de opgegeven aantallen pagina's inclusief of exclusief de SMART verantwoording? OF verwacht u de SMART-verantwoordingen in een apart document?
Antwoord	De opgegeven aantallen pagina's zijn exclusief de SMART-verantwoording. Graag ontvangen wij de SMART-verantwoording in een apart document , dus niet geïntegreerd in uw antwoorden/reacties op onze wensen.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Nvl-1; vraag 21	Verwacht Hecht één SMART verantwoording per subsubgunningscriterium OF per wens/vraag?
Antwoord	Hecht verwacht één SMART-verantwoording per volgnummer van de subsubgunningscriteria K1-K8. Voor K1 zijn dat 1.1-1.4, voor K2: 2.1 en 2.2. Et cetera.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Bijlage 3B 'Self-service'	Op het moment dat bij het onderdeel 'Architectuur en Oplossing' bij alle wensen '5' wordt ingevuld, komt het totaal op 40 punten, terwijl in de conclusiematrix aangegeven wordt dat 20 punten het maximum is. Veld E12 van de conclusiematrix geeft een totaal van 130. Terwijl G12 van de conclusiematrix een maximum totaal van 150 geeft. Waarschijnlijk zit er een rekenfout in het spreadsheet. Kunt dit aangeven of dit klopt en zo ja, aanpassen?
Antwoord	In het tabblad Wensen, K1 Architectuur en Oplossing, zit inderdaad een typo. De weging staat hier op 2 waar dat standaard 1 moet zijn in dit tabblad. De	

	weging t.b.v. de uitkomst voor het berekenen van de gewogen kwaliteitsscore wordt toegepast in de Conclusiematrix. Deze is correct. Hecht zal een aangepaste versie van het 'Self service' beoordelingsformulier publiceren op TenderNed.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Beschrijvend document 3.2.2 blz 12	U geeft aan: "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 ..." Hoe dienen we "niet ouder dan 6 maanden" te interpreteren? ISO 27001 certificaten worden voor 3 jaar afgegeven en de afgifte datum kan dus meer dan 6 maanden terug liggen, terwijl de certificering geldig is. "
Antwoord	Het volstaat om een geldige ISO-certificering aan te tonen. De eis dat dit niet binnen 6 maanden komt te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Prijzenblad	Bij het prijzenblad hanteert u bij 2. Totale kosten (TK) wordt in de velden D7:D9 een factor 4 en E7:E9 een factor 6. Het is onzes inziens zuiverder om hier respectievelijk een factor 3,5 en 5,5 te hanteren of iets daarboven. De grote uitrol zal waarschijnlijk in de maand 5 en 6 plaatsvinden, net na de zomer vakantie. Kunt u deze factor aanpassen? De totale kosten worden na aanpassing beter passend bij de werkelijkheid.
Antwoord	Hecht begrijpt uw redenering maar past het Prijzenblad hierop niet aan. De uitkomst van de migratie (1 april tot 1 oktober 2023) kan realistisch inhouden dat er (tussentijds) gefaseerd wordt uitgerold en het hanteren van een factor van 3,5/5,5 of iets daarboven niet meer evenredig is. Hecht gaat ervan uit dat u in de terugkerende maandfee hier rekenschap mee houdt.	

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

23.	Nvl-1 Vraag 119	U geeft in uw antwoord aan dat de Transitie en retransitie verdisconteerd dienen te zijn in de jaar/maandfee. Dit geeft verwarring. In ons beeld wordt de Transitie en Re-transitie in het prijzenblad in de tabbladen 4, 5 en 9 opgenomen en staat dit los van de MDW-vergoeding in tabblad 3. Kunt u dit bevestigen of anders een nadere toelichting geven?
Antwoord	De transitie en re-transitie vergoeding staat volledig los van de MDW-vergoeding in Tab 3. De vergoedingen voor de migratie, adoptie en re-transitie dienen in de daarvoor opgegeven tabbladen te worden verwerkt. Hecht en Inschrijver komen voor de facturering van de Transitie en de re-transitie (bij (gedeeltelijke) beëindiging van de dienstverlening in een later stadium) een factureringsschema overeen. Bijvoorbeeld een bepaald nog over een te komen (%) percentage van de transitiekosten (migratie- en adoptiekosten) kan bij aanvang van de transitie worden gefactureerd en de overige deel op basis van oplevering van alvorens overgekomen deelprojecten c.q. mijlpalen. Het antwoord op vraag 119 bij de Nvl komt daarmee te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Bijlage 10 Service level requirements v1.1	Met de toevoeging van Appendix A in versie 1.1 van Bijlage 10 wordt gesproken over 'werkdag', voor de Urgentie van P3 incidenten. Wat is voor Hecht de definitie van de term 'werkdag', mede in verband met de service level norm voor P2, P3 en P4 incidenten zoals beschreven in paragraaf 1.1 van Bijlage 10? De beschreven Service level norm voor P2, P3 en P4 incidenten (o.a. tijdens weekends) lijkt niet in overeenstemming met de beschreven Urgenties voor deze incidenten in Appendix A.
Antwoord	Een standaard werkdag (maandag t/m vrijdag) voor een Hecht gebruiker verloopt van 07.00 tot 18.00. Hecht heeft de service level van de oplostijd Prio 3 Incident gewijzigd van ≤ 1 werkdag naar ≤ 16 uur, service norm 90%. De oplostijden van P2 en P4 incidenten zijn in overeenstemming met Appendix A.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Bijlage 10 Service level requirements v1.1	Paragraaf 1.3, item 15 in de tabel. Dienstverlening van Inschrijver rond MDW bevat een aantal standaard wijzigingen (waaronder packages van applicaties) waarbij de genoemde service norm niet haalbaar is. Is Hecht bereid na gunning service normen overeen te komen voor de diverse standaard wijzigingen?

Antwoord	Hecht is bereid de uitzonderingen op de regel te bespreken om het uitvoerbaar te houden voor de Inschrijver.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Vraag nr 42 en 146 art. 13 GIBIT + ovk	In de antwoorden van de vragen over de aansprakelijkheid verwijst Opdrachtgever o.a. in antwoordnummers 42 en 146 naar de Raamovereenkomst waarin reeds opgenomen is dat aansprakelijkheid voor directe schade is uitgesloten. Inschrijver kan dit niet terug vinden in de ter review ter beschikking gestelde Dienstverleningsovereenkomst. In antwoordnummer 90 geeft Opdrachtgever ook aan dat de DVO geen Raamovereenkomst is. Zijn de terminologieën per abuis door elkaar gehaald? En kan opdrachtgever aangeven waar en in welke overeenkomst de directe schade wordt uitgesloten?
Antwoord	De DVO bevat geen bepaling over uitsluiting van indirecte schade en de termen raamovereenkomst en DVO worden in de Nvl-1 ten onrechte naast elkaar en door elkaar gebruikt. Hecht heeft enkel een DVO gepubliceerd (bijlage 9 onder Documenten) die geen uitsluiting voor indirecte schade bevat. Uit de Nvl-2 zou dus heel duidelijk moeten blijken dat: Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade is uitgesloten.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Verwerkersovereenkomst art. 7.2	Inschrijver acht een geheimhoudingsverplichting van onbepaalde duur niet proportioneel en stelt voor deze te beperken in de tijd. Inschrijver stelt voor een nieuw artikel 7.2 toe te voegen: "7.2 De verplichtingen uit hoofde van dit artikel 7 gelden voor de duur van de Overeenkomst alsmede voor een periode van drie jaar na beëindiging daarvan." Indien Opdrachtgever hiertoe niet bereid is, op welke wijze is Opdrachtgever dan bereid om Inschrijver tegemoet te komen?
Antwoord	Wat betreft de proportionaliteit van de duur van de geheimhoudingsplicht akkoord met het voorstel van inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Bijlage 3A, hoofdstuk 8, pag 10	U geeft aan dat de uitwerking desgewenst gedaan kan worden aan de hand van het criteriatool mvicriteria.nl. Binnen de cluster Automatisering en Telecommunicatie kunnen verschillende productgroep worden gekozen. Verwacht Hecht de beantwoording op een bepaalde productgroep en zo ja, welke is dat?

Antwoord	Hecht laat dit graag aan u als ervaren marktpartij.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Bijlage 3B 'Self-service'	Veld F15 van de conclusiematrix geeft een gewogen gemiddelde zonder decimalen. Hanteert Hecht bij de gunning beslissing dit getal zonder decimalen of betreft Hecht wel decimalen bij de beslissing? Zo ja, hoeveel decimalen?
Antwoord	Hecht betreft maximaal twee decimalen als het gaat om de berekening van de gewogen kwaliteitsscore. Hecht zal de eigenschap van veld F15 van de Conclusiematrix hierop aanpassen.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Nota van inlichtingen 2 (aanduiding document)	Inschrijver ziet als aanduiding boven de nota van inlichtingen staan "Nota van Inlichtingen 3" en een foutieve publicatiedatum. Wij verzoeken u dit aan te passen naar de correcte gegevens. Mede gezien de juridische lading van een NVI en mogelijke verwijzingen naar de NVI die in andere aanbestedingsstukken kunnen worden opgenomen.
Antwoord	Wij begrijpen niet goed wat u bedoelt. Onderhavige Nvl-2 zullen wij publiceren in de map Nvl 2 onder Nota van inlichtingen op TenderNed. Met daarbij de publicatiedatum van 31 januari 2023 in de naam van het document.	
Nr.	Betreft	Vraag
31.	NVI 1, nr. 241	U geeft aan dat het kwaliteitshandboek is gerealiseerd met Sharepoint 2013. Is dit op basis van documenten of contentpagina's? Graag uw toelichting.
Antwoord	Het Kwaliteitshandboek is een verzameling van bibliotheken waar documenten, afbeeldingen, pagina's en lijsten in zitten. Het handboek wordt opgebouwd uit pagina's. Die pagina's zitten in een boomstructuur die opgebouwd is uit sector informatie, eventuele afdelingsinformatie en dan de processen en eventuele sub-processen. Metadata gestuurd.	
Nr.	Betreft	Vraag
32.	Self Service beoordelings-formulier	In het self service formulier is in kolom E een maximaal aantal punten van 130 te zien, terwijl - door narekenen en het invullen van overal de maximale score van 5 punten - in

		kolom G een puntenaantal van 150 verschijnt. Graag uw toelichting of verstrekking van een correct blad.
Antwoord	In het tabblad Wensen, K1 Architectuur en Oplossing, zit inderdaad een typo. De weging staat hier op 2 waar dat standaard 1 moet zijn in dit tabblad. De weging t.b.v. de uitkomst voor het berekenen van de gewogen kwaliteitsscore wordt toegepast in de Conclusiematrix. Deze is correct. Hecht zal een aangepaste versie van het 'Self service' beoordelingsformulier publiceren op TenderNed.	
Nr.	Betreft	Vraag
33.	Bijlage 3a, Subgunningscriteria Kwaliteit, K2	U vraagt ter uitwerking: "5. Hoe borgt Inschrijver dat Hecht met de burger veilig kan blijven communiceren langs kanalen als bijv. WhatsApp en Social Media?" Wat verwacht u van inschrijver ten aanzien van veilig gebruik van apps (bijv. WhatsApp en social media)?
Antwoord		In Bijlage 3A subgunningscriteria komt punt 5 als subvraag onder 3.1 (Security & Compliance) te vervallen. Dit punt is doorgestreept in de update van Bijlage 3A.
Nr.	Betreft	Vraag
34.	NVI 1, nr. 24	U geeft aan: "Back-ups in MS365 zijn al geregeld. Als leverancier een andere oplossing wil zal zij minimaal de huidige instellingen over moeten nemen." U geeft aan wat de aanpak moet zijn voor huidige instellingen. En hoe zit het met aanwezige historie? Graag uw verduidelijking wat hiervoor de door u gewenste aanpak is.
Antwoord		Als de leverancier een ander pakket voor de back-up gaat inzetten dan de nu gebruikte pakketten is dat prima. Als er een restore moet plaatsvinden vanuit een back-up in een door de leverancier vervangen pakket verwachten wij dat de leverancier dat voor ons oplost.
Nr.	Betreft	Vraag
35.	NVI 1, nr. 31	Van inschrijver wordt een advies verwacht 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.

		Wat is de reden dat u dit nu al uitvraagt, gezien dit niet meeweegt in de beoordeling?
Antwoord		Hecht wil graag voorafgaand een inhoudelijk beeld vormen van de licenties die worden geadviseerd op basis van de 2 werkplek varianten. Dat kan overigens betekenen dat de daadwerkelijke invulling na verder onderzoek afwijkt van wat Inschrijver adviseert en dat het daarom niet in de prijsbeoordeling wordt meegenomen. Tenslotte is Hecht verantwoordelijk voor de aanschaf van Microsoft licenties (is nu geregeld via de bestaande contracten)
Nr.	Betreft	Vraag
36.	NVI 1, nr. 103	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. Waar geeft de prijs voor on-site support dan richting aan in relatie tot de keuze voor een inschrijver c.q. Opdracht verlenen? Gezien dit niet meeweegt in de beoordeling. Graag uw verduidelijking.
Antwoord		De prijs voor on-site support geeft geen richting in de keuze voor een bepaalde Inschrijver. Hecht wenst een indicatieve prijs te ontvangen, waarmee Hecht eventueel later in haar budget hiermee rekening kan houden.
Nr.	Betreft	Vraag
37.	NVI 1, nr. 26 & 163	U geeft het volgende aan: “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). “ Graag uw verduidelijking wat u onder “mappenstructuur” verstaat, is dit een hiërarchie voor de data in SharePoint Online?

Antwoord		Nee, de huidige mappenstructuur moet niet op voorhand de hiërarchie worden voor de data in SP Online. Met mappenstructuur wordt bedoeld de sortering van bestanden/data in gecategoriseerde mappen opgesteld door de medewerkers zelf. We willen graag advies van de Inschrijver of dit handig is om aan te houden voor de vindbaarheid van documenten.
Nr.	Betreft	Vraag
38.	NVI 1, nr. 81	U geeft aan: “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.” Waar dient inschrijver deze eventuele extra kosten op te nemen? Graag uw verduidelijking.
Antwoord	Raymond	Van Inschrijver wordt niet verwacht eventuele extra kosten in Tabblad 6 Microsoft licenties op te nemen. Wel is er de mogelijkheid om in de geel gearceerde cellen nog extra informatie op te nemen.
39.	NVI 1, nr. 21	U heeft het aantal pagina's per subsubgunningscriterium aangegeven. Klopt het dat inschrijver een voorkant en inhoudsopgave mag toevoegen en dat deze niet meetellen voor het aantal pagina's dat beschikbaar is voor het criterium? Graag uw bevestiging.
Antwoord		Ja dat klopt. Voorkant en inhoudsopgave tellen niet mee. Uitsluitend de pagina's waar door Inschrijver inhoudelijk wordt ingegaan op de diverse subsubgunningscriteria.
Nr.	Betreft	Vraag
40.	NVI 1, nr. 197	U geeft het volgende aan: “Hecht is bereid om de reguliere dienst “Cloud IaaS platform” als prijscomponent apart in Tabblad 3 van het Prijzenblad op te nemen.” Inschrijver mist informatie om deze calculatie te maken, namelijk het aantal aanwezige VM's. Dit ook om het speelveld gelijk te houden, omdat zittende partijen mogelijk wel over deze info beschikken. Graag uw toelichting door verstrekking van het aantal aanwezige VM's.

Antwoord		Het aantal VM's betreft vijftien (15) voor RDOG
Nr.	Betreft	Vraag
41.	NVI 1, nr. 199	U geeft aan: "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." Wat verstaat u hierbij onder verantwoordelijkheid? Graag uw verduidelijking.
Antwoord		Wij verwachten voor de client applicaties, bijv. Adobe, Paint etc., dat er automatisch updates naar de werkplek worden gepushed. In meest recente Appendix 1A is specifiek per SAAP applicatie opgenomen welke applicaties nog meer onder de verantwoordelijkheid vallen.
Nr.	Betreft	Vraag
42.	NVI 1, nr. 246	U geeft aan: "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. 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." Inschrijver vraagt zich wel af hoe u, in relatie tot de afgegeven planning, de beoordelingsformulieren én kwaliteitsstukken kunt beoordelen, omdat hier in uw planning slechts een week tijd aan gekoppeld is (verwachting) en één functionaris in uw beoordelingsteam zelfs 6 subsubgunningscriteria dient te beoordelen. Graag uw toelichting.
Antwoord	De SMART-verantwoording is een hulpmiddel voor onze beoordelaars om uw antwoord/reactie zo goed mogelijk te kunnen duiden en beoordelen. Hecht hanteert bij het beoordelen het principe 'kwaliteit boven planning': als wij voor een kwalitatief hoogwaardige beoordeling meer tijd nodig hebben, dan zullen wij het gunningsbesluit naar achteren schuiven. Wij zullen dit dan via een bericht op TenderNed aan u laten weten.	
Nr.	Betreft	Vraag
43.	NVI 1, nr. 251	U geeft aan: "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 CMDB is tevens de verantwoordelijkheid van Hecht. De devices en initiële software op de apparaten (Windows) zijn eigendom van Hecht.” U heeft de IMACD (Install, Move, Add, Change en Dispose) activiteiten als optie (optioneel in scope) uitgevraagd voor de gewenste situatie. Tijdens de transitie naar de Moderne Werkplek, dient een laptop/desktop volledig gerest worden en zijn dit taken die voornamelijk bij de Inschrijver horen te liggen. Graag uw bevestiging.
Antwoord		Hecht beschouwt het resetten van de laptop/desktop als onderdeel van de migratie, waarbij onze ServiceDesk een actieve rol heeft i.o.m. Inschrijver. Inschrijver is tevens verantwoordelijk voor - geteste en geaccordeerde - volstrekt heldere installatie- en configuratie-instructies.
Nr.	Betreft	Vraag
44.	Bijlage 3a, Subgunningscriteria Kwaliteit, K8	Hecht wenst met de gegunde opdrachtnemer van de dienstverlening voor de Moderne Digitale Werkplek (onderhavige aanbesteding) en met de opdrachtnemer van de dienstverlening voor Netwerk en Security Infrastructuur (parallele aanbesteding) een alliantieovereenkomst af te sluiten waarin voornoemde twee opdrachtnemers en Hecht participeren. Leidende principes hierin zullen onder meer zijn: wederkerigheid, gelijkwaardigheid, eerlijkheid, transparantie, loyaliteit, proportionaliteit, integriteit en sociale veiligheid. Inschrijver wordt verzocht conform de SMART-methodiek deze leidende principes uit te werken in een model alliantieovereenkomst. Verwacht u naast de uitwerking van deze leidende principes nog andere elementen, of wordt inschrijver slechts beoordeeld op de uitwerking van de leidende principes? Graag uw verduidelijking.
Antwoord	Wij verwijzen u voor een antwoord op deze vraag graag naar vraag 14 hiervoor.	
Nr.	Betreft	Vraag

45.	Bijlage 10. Service Level Requirements	U vraagt een continue meting onder Hecht eindgebruikers die een Melding hebben gedaan. Vaststelling van een enquête gebeurt in overleg tussen Hecht en Inschrijver. Wat is de eindgebruikerstevredenheid (in cijfer(s)) op dit moment? Graag uw toelichting.
Antwoord		Hecht beschikt per entiteit of Hecht integraal niet over actuele cijfers aangaande eindgebruikerstevredenheid.
Nr.	Betreft	Vraag
46.	NVI, beantwoording openstaande vragen, nr. 238	U geeft aan: "Hecht verwacht dat de Inschrijver voor inschrijving al beschikt over de volgende certificeringen: ISO 27001/27002/14001/9001. Met betrekking tot ISO 27017 en 27018, waar certificering niet mogelijk is, is het akkoord dat inschrijver aanvullende normen binnen 12 maanden na gunning implementeert en aantoonbaar maakt." Inschrijver gaat ervan uit dat u inzake het binnen 12 maanden na gunning implementeren tevens doelt op de NEN-normen NEN-7512 & 7513, tevens normen waar certificering niet mogelijk voor is. Graag uw bevestiging.
Antwoord		Dat is correct.
Nr.	Betreft	Vraag
47.	NVI 1, nr. 166 & 224	U geeft op de vraag "U geeft in fase 2 aan dat inschrijver beperkt gebruik kan maken van mensen van Hecht. Kunt u 'beperkt' duidelijker kwantificeren?" aan als 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." In een andere beantwoording zegt u het volgende: Vraag: "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.” Graag uw verduidelijking om hoeveel personen binnen HECHT het gaat en in welke vorm zij tijdens de adoptiefase beschikbaar zijn?
Antwoord		Per organisatieonderdeel (Resultaat Verantwoordelijke Eenheid – 8x) zijn 2 personen beschikbaar, niet naar rato van grootte van RVE. Mensen in kernteam worden niet op rol/functie geselecteerd, maar op hun kennis van het ICT-landschap, het gebruik daarvan in hun organisatieonderdelen en de mate van digivaardigheid. Zij vormen het centrale aanspreekpunt voor informatie-uitwisseling naar en uit de RVE'en.
Nr.	Betreft	Vraag
48.	Bijlage 13, Omschrijving huidige en gewenste situatie	Inschrijver heeft niet exact inzichtelijk welke devices en in welke aantallen deze aanwezig zijn. Bijvoorbeeld door de vervanging bij RDOG van thin clients en PC's naar laptops. Graag ontvangen wij daarom voor iedere entiteit de in gebruik zijnde werkplekapparatuur aangevuld met het type en besturingssysteem. Graag uw verduidelijking hierop.
Antwoord		RDOG: Meer dan 766 (windows 10) laptops. Minder dan twintig PC's. RAV: 24 windows laptops, 12 windows desktops, 72 Igel thin clients
Nr.	Betreft	Vraag
49.	Bijlage 13, Omschrijving huidige en gewenste situatie	U geeft aan dat u voor RDOG gebruikmaakt van Samsung Android Apparatuur; met welke beheertools wordt deze gemanaged en wat is voor u de gewenste situatie hierin?
Antwoord		Wij gebruiken Intune (en Samsung Knox om de apparaten bij Intune aan te melden).
Nr.	Betreft	Vraag
50.	Bijlage 13, Omschrijving huidige en gewenste situatie	U geeft hier aan dat RAV in een hybride situatie moet belanden (pag 7. “RAV heeft nog een on-premise emailomgeving en is van plan om te migreren naar een Exchange Online omgeving, maar eist dat de omgeving hybride blijft in verband met het gegarandeerd kunnen versturen van medische gegevens tijdens ambulanceritten”). Kunt u in detail aangeven voor welke functionaliteit dit geldt?

Antwoord		Functioneel is de eis dat mail vanuit de hartmonitoren gegarandeerd mail moeten kunnen versturen naar de ziekenhuizen. Er is nu een back-up mailserver is ingericht waarmee de hartmonitoren mail kunnen verzenden naar de ziekenhuizen ten tijden van Exchange onderhoud en/of storing. In de huidige situatie hebben wij dit bewerkstelligd door alle inkomende e-mail op een aparte mailserver binnen te laten komen. Er is vanuit gegaan dat de omgeving hybride moet draaien om dit in de lucht te houden, maar dit zal van de oplossing van aanbieder afhankelijk zijn
Nr.	Betreft	Vraag
51.	Bijlage 13, Omschrijving huidige en gewenste situatie	U geeft hier aan: "Grotendeels over naar Exchange Online. Een klein aantal mailboxen kan (nog) niet worden overgezet, wegens de koppeling met een dossiersysteem waar beveiligde email automatisch in wordt geïmporteerd." Met welke tooling is deze migratie uitgevoerd?
Antwoord		PowerShell tooling. Bij de voorbereiding van de migratie met Inschrijver wordt de actuele status hiervan besproken, streven is dat dit niet meer nodig is.
Nr.	Betreft	Vraag
52.	Bijlage 3a, Subgunningscriteria Kwaliteit, K2	K7 -Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI). Inschrijver neemt aan dat u doelt op het Nationaal plan Maatschappelijk Verantwoord Inkopen 2021-2025 i.p.v. Nationaal plan Maatschappelijk Verantwoord Inkopen 2022-2025. Graag uw bevestiging dat het om dit eerstgenoemde specifieke plan gaat in uw vraagstelling.
Antwoord	Dat klopt. Excuus voor de typo in het jaartal.	
Nr.	Betreft	Vraag
53.	Bijlage 3a, Subgunningscriteria Kwaliteit, alles	U noemt steeds een criterium, bijvoorbeeld K1 Architectuur en Oplossing en daarbinnen begint u met de nummering van aspecten bij 2.1, terwijl dit logischerwijs 1.1 is. Graag uw bevestiging dat de nummering bij 1.1 dient te beginnen. Inschrijver vraagt dit, gezien u dit vereist: Elke beantwoording op een vraag bevat de volgende informatie: -Herhaling ID-nummer van de vraag (en sub nummer) en de vraag -De beantwoording van de vraag door Inschrijver Voor K5 is dan de eerste vraagstelling "5.1 Welke aanpak en strategie..." i.p.v. 6.1. Graag uw bevestiging dat

		inschrijver bij alle gunningscriteria deze werkwijze dient te hanteren (anders dan in uw bijlage 3a).
Antwoord		Hecht heeft ten behoeve van de duidelijkheid de nummering van de vragen aangepast aan het nummer van de subsubgunningscriteria K1 t/m K8. Dit is aangepast in een update van Bijlage 3A Subgunningscriteria
Nr.	Betreft	Vraag
54.	Bijlage 14, Voorbeeld SMART verantwoording	Welke vormvereisten, anders dan 1 x A4, zijn verbonden aan de SMART-toelichtingen? Graag uw verduidelijking.
Antwoord	Vormvereisten zijn er niet, anders dan het door ons reeds gepubliceerde format. Als aanvulling publiceert Hecht met deze Nvl-2 een document met de naam Replay link voor webinar SMART-verantwoording MDW dd 24jan23.	
Nr.	Betreft	Vraag
55.	NVI 1, nr. 56	U geeft het volgende aan: “De verdeling van digivaardigheid is grofweg 10 % voldoende digivaardig; 50 % matig digivaardig; 40 % minimaal digivaardig.” Het is ons niet duidelijk hoe de genoemde percentages zich verhouden tot uw verschillende organisatieonderdelen en functiegroepen hierbinnen. Graag uw verduidelijking. Indien niet mogelijk, dan ontvangen wij graag uitleg over hoe deze inschatting is gemaakt.
Antwoord		De digivaardigheid van medewerkers is niet heel erg verschillend per organisatieonderdeel. De inschatting is op basis van ervaring met andere implementaties.
Nr.	Betreft	Vraag
56.	Bijlage 13, Omschrijving huidige en gewenste situatie	Inschrijver verneemt graag wat uw verwachting is van het kernteam, gezien deze passage: “Het kernteam van Hecht die door Inschrijver getraind worden om de adoptie blijvend te ondersteunen kunnen gebruikmaken van een toolkit die door Inschrijver beschikbaar is gesteld (en blijft).” Graag uw verduidelijking van “blijvend te ondersteunen”?
Antwoord		Blijvend ondersteunen met coaching en tools gedurende de looptijd van het contract.
Nr.	Betreft	Vraag
57.	Nvl vraag 94 GIBIT-2020, artikel 13.3	In uw antwoord op vraag 94 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan dat de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot EUR 1.250.000 per gebeurtenis, en dat dit een gebruikelijk en goed verzekeraar bedrag is.

		Inschrijver is het met u eens dat dit een gebruikelijk bedrag is als het gaat om de limiet per gebeurtenis. Echter, zolang de aansprakelijkheid enkel beperkt is per gebeurtenis en niet per jaar, levert dit in feite een onbeperkte aansprakelijkheid op. Inschrijvers kunnen zich hier niet voor verzekeren. Inschrijver verzoekt u daarom nogmaals om de aansprakelijkheid ook te beperken tot een bedrag van EUR 2.500.000 per jaar. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Hecht is akkoord met een beperking van de aansprakelijkheid tot een bedrag van 2.500.000 euro per jaar.	
Nr.	Betreft	Vraag
58.	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	Uiteraard geldt hier de meldplicht van datalekken die betrekking hebben op de persoonsgegevens van verwerkingsverantwoordelijke.	
Nr.	Betreft	Vraag
59.	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.6	Artikel 5.6 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat het verwerker niet is toegestaan informatie over inbreuken te verstrekken aan derden. 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	Eens met de verplichting dat verwerker in de genoemde gevallen zelf wettelijk verplicht is om de inbreuk te melden bij de AP.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Verwerkersovereenkomst, artikel 9.2 sub a	In artikel 9.2 sub a van de Verwerkersovereenkomst geeft u aan dat uitsluitingen van aansprakelijkheid in de hoofdovereenkomst niet van toepassing zijn voor gevallen waarin verlies en/of vermindering van persoonsgegevens plaatsvindt. Dit levert een onbeperkte aansprakelijkheid op waar inschrijvers zich niet tegen kunnen verzekeren. Inschrijver verzoekt u daarom deze bepaling buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Tekstvoorstel, wijzig Artikel 9.2. sub a naar: "voor verlies en/of vermindering van persoonsgegevens volgend uit een toerekenbare tekortkoming van verwerker".	
Nr.	Betreft	Vraag
61.		In artikel 9.4 van de Verwerkersovereenkomst heeft u opgenomen dat de boete van de toezichthouder aan de verwerkingsverantwoordelijke aan de Verwerker opgelegd kan worden. Dit is een disproportionele bepaling, blijkt ook uit de brief van de minister voor Rechtsbescherming van 31 oktober 2019. De toezichthouder zal eerst onderzoek doen naar aan welke partij de boete valt toe te rekenen. De toezichthouder kan bijvoorbeeld ook van mening zijn dat de Verwerkingsverantwoordelijke toch verantwoordelijk is voor de boete, ook al is de Verwerker tekortgeschoten. Bijvoorbeeld omdat de toezichthouder vindt dat de Verwerkingsverantwoordelijke betere controle op de Verwerker had moeten uitoefenen. Er bestaat dan ook geen rechtvaardiging om de boete op te leggen aan de Verwerker. Nu de wetgever hiervoor heeft gepleit, verzoekt inschrijver u dan ook om artikel 9.4 buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord, indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.
Antwoord	Kan inschrijver de vraag verder concretiseren? Uit artikel 9.4 van de Verwerkersovereenkomst staat namelijk niet dat verwerkingsverantwoordelijke een eventueel opgelegde boete door de toezichthouder zou kunnen doorzetten naar verwerker. Integendeel wordt er juist het volgende gezegd over eerlijk ieder zijn deel: <i>Voor zover partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden of de betrokkene(n), of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door de toezichthouder, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk</i>	

	<i>Wetboek in de schuld en kosten bij te dragen, tenzij de AVG anders bepaalt, in welk geval de AVG voorgaat.</i>	
Nr.	Betreft	Vraag
62.	SLA	Gegadigde leest dat u vraagt om een SLA en constateert dat dit na gunning moet worden opgeleverd, graag uw bevestiging.
Antwoord	Dat is juist omdat de SLA onderdeel is van de Overeenkomst	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	NVI-1 Antwoord 24	U geeft aan dat de back-up van MS365 al geregeld is. Geldt dit voor alle organisaties binnen Hecht en Hecht zelf? In bijlage 13 wordt alleen bij RDOG toegelicht hoe de back-up is ingericht. Inschrijver heeft de volgende vragen: Vraag 1: Kunt u per organisatie toelichten hoe de back-up van MS365 geregeld is en met welke oplossing? Vraag 2: U geeft als opmerking in uw antwoord dat: Als leverancier een andere oplossing wil zal zij minimaal de huidige instellingen over moeten nemen. Inschrijver begrijpt deze opmerking niet aangezien alle MS365 omgevingen geconsolideerd dienen te worden naar 1 omgeving. Of heeft inschrijver dit verkeerd en blijven deze afzonderlijke omgevingen in stand?
Antwoord	Jeroen	RDOG: on premises= Veeam. Azure= N-Able. 365= AvePoint. Jaarbackups drie jaar beschikbaar, maandelijkse backups jaar beschikbaar, dagelijkse back-ups week beschikbaar. RAVHM: 365 -> Geen back-up (wordt nu alleen gebruikt voor wat teams functionaliteiten en niet om data in op te slaan), de IAAS omgeving zit in de back-up van ons datacenter (back-up en uitwijk oplossing). Back-up wordt elk uur gemaakt van servers die data bevatten, minimaal 1x per 24 uur voor statische servers zonder gebruikers data (RDS). Retentie = onbeperkt, echter opgebouwd in huidige platform vanaf medio juni 2020. Er wordt gebruik gemaakt van Datto BCDR GHORHM: op dit moment hebben we hier geen informatie over; betreft slechts 15 gebruikers. Ad vraag 2: dat geldt voor de functionele, niet de technische inrichting.

Nr.	Betreft	Vraag
64.	NVI-1 Antwoord 28	Inschrijver heeft de volgende vragen over de toegang tot files/fileshares. Kunt u per organisatie aangeven: 1. Of de huidige files/fileshares onderdeel zijn van de huidige fileserver in het huidige datacenter of dat deze ergens anders staan en zo ja waar?

		2. Op welke manier medewerkers toegang krijgen tot de files? Middels Teams/Sharepoint, Internet Explorer, Een specifieke applicatie, etc.. 3. Hoeveel data het betreft dat gemigreerd dient te worden
Antwoord	RDOG (1) Fileserver in datacenter + SharePoint on premises. (2) Explorer + webbrowser. (3) 951 GB usershares, 1,84 TB groupshares. Zie antwoorden op SharePoint kengetallen voor SharePoint. RAV: (1) Fileserver in de IAAS omgeving in het datacenter van BMP, (2) Explorer, (3) User en Citrix shares 792GB, Group Shares 780 GB, APP Shares 125GB, zie antwoorden op sharepoint kerngetallen voor SharePoint.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	NVI-1 Antwoord 29	Kunt u aangeven wanneer HECHT verwacht antwoord op deze vraag te geven?
Antwoord	Het antwoord hangt af van de mate waarin er nog hybride gewerkt moet/zal worden, wat gaat blijken als uitkomst van het samen met Inschrijver definitief maken van het migratieplan. Dit betreft zowel de noodzaak om DC's te houden, waar ze zich bevinden en hoe de beheerverdeling in te richten.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	NVI-1 Antwoord 33	U geeft aan dat u van opdrachtnemer verwacht geholpen te worden de IaaS omgeving in Azure verder te professionaliseren. Inschrijver heeft hierover de volgende twee vragen: Vraag 1: Wie voert op dit moment het beheer uit op de IaaS omgeving in MS Azure? Vraag 2: Wie gaat het beheer uitvoeren nadat de geprofessionaliseerde IaaS omgeving in Azure is 'opgeleverd'?
Antwoord	(1) Hecht (2) De Inschrijver waaraan de Opdracht wordt gegund	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	NVI-1 Antwoord 53	Dient het definiëren van persona's binnen de scope van de aanbesteding meegenomen te worden of mag inschrijver ervan uit gaan dat HECHT de persona's vóór aanvang van de migratie en implementatie van de moderne werkplek afgerond is?
Antwoord	Het definiëren van persona's is binnen de scope van de aanbesteding.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	NVI-1 Antwoord 59	Dient inschrijver HECHT te ondersteunen binnen de aanbesteding bij het beschrijven en vastleggen van rollen en bevoegdheden of is dit voor inschrijver buiten scope en verzorgt HECHT dit zelf?
Antwoord	In bijlage 13 beschrijven wij het volgende m.b.t. IAM wat onder onze verantwoordelijkheid valt: <i>Opslag en beheer van de Hecht identity gegevens van interne Hecht medewerkers en partners. IAM-diensten door Hecht omvatten de volgende activiteiten:</i> • <i>Provisioning, beheren en doorontwikkeling van identities.</i>	

	• <i>Provisioning van rollen (gedeeltelijk).</i> Het is zeer aannemelijk dat Hecht input en advies nodig heeft van de Inschrijver over bepaalde inrichting kwesties gerelateerd aan het de nieuwe werkplek. Inschrijver en Hecht trekken hier samen in op om de provisioning optimaal in te richten, waarbij rond de fasering/timing zal blijken wat verstandig is.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Bijlage 13	In bijlage 13, paragraaf 1.2 onder Kenmerk C werkplek beschrijft u dat u bij zowel GHOR, RAV en RDOG gebruikt maakt van HelloID. Betreft dit 1 oplossing die gebruikt wordt door 3 verschillende organisaties? Of betreft dit 3 verschillende oplossingen?
Antwoord	Eén oplossing voor geheel Hecht.	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	NVI-1 Antwoord 114	De naam van de contractpartij/leverancier is voor inschrijver niet relevant. In het kader van retransitie van dienstverlening is het wel van belang om het aantal partijen te weten en waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Kunt u per organisatie GHOR/RAV, etc.. aangeven hoeveel contractpartijen er zijn en voor welk deel van de ICT dienstverlening zij verantwoordelijk zijn? Inschrijver dient u ICT infrastructuur te migreren en te consolideren en daarom is deze informatie relevant.
Antwoord	Voor de retransitie-situatie is sprake van beheer door Inschrijver met logischerwijs minimale betrokkenheid van andere partijen. Voor de initiële transitie betreft het in essentie 1 partij per RDOG, RAV en GHOR: 3 partijen dus. Dat bij de RDOG en RAV via deze centrale actoren derden betrokken zijn voor specifieke zaken als storage, licenties en 2e lijns support op het centrale cluster is via de centrale actoren van RDOG/RAV/GHOR te coördineren.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	NVI-1 Antwoord 153	Dient inschrijver het eventueel vervangen van de thin clients binnen de aanbesteding mee te nemen indien zij niet kiest voor een centrale werkplek oplossing?
Antwoord	Inschrijver dient het vervangen van eventuele resterende thin clients in de aanbesteding WEL mee te nemen. Dit vanuit de noodzaak om de Citrix-omgevingen voor RDOG en RAV uiterlijk november 2023 uit te faseren. Momenteel zijn alle thin clients van RDOG al vervangen.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Bijlage 13	Paragraaf 1.4, bullet 7. Klopt het dat de Active Directory van RDOG-HM wordt gebruikt voor wijzijnhecht.nl? Of wordt er een geheel nieuwe en schone active directory verwacht voor wijzijnhecht.nl?

Antwoord	Wijzijnhecht.nl is in geen enkele directory geïmplementeerd. Hecht wil van Inschrijver als onderdeel van de aanpak en integratie naar 1 nieuwe tenant begrijpen op basis van welke uitgangspunten het verstandig is om uit te gaan van een nieuwe schone AD of migreren van de bestaande AD.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
73.	Bijlage 13	Paragraaf 1.4, bullit 5. U geeft aan dat de wijzijnhecht.nl-tenant voor gunning wordt gerealiseerd. Wordt de inrichting van de nieuwe tenant gedocumenteerd en ligt hier een ontwerp aan ten grondslag?
Antwoord	Dit voornemen is aangepast: het inrichten en ontwerpen van de tenant ligt bij de opdrachtnemer als onderdeel van de migratie. De migratie naar Exchange Online en starten met EndPoint Manager door de RAV vinden plaats binnen de bestaande ravhm-tenant, maximaal congruent met hoe dit binnen rdoghm is ingericht.	

Nr.	Betreft	Vraag
74.	Bijlage 13	Paragraaf 1.4 Zijn er domaintrusts aanwezig? Zo ja, tussen welke organisaties en welke domaintrust is aangelegd?
Antwoord	Nee, er zijn geen domaintrusts aanwezig	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	Bijlage 4 PvE	Eis: E-007: Een migratie zoals u vraagt heeft altijd impact op de ICT-dienstverlening. Om een goede en acceptabele migratiestrategie te bepalen is het van belang om te weten welke onderbrekingen er mogen plaatsvinden, waar en hoelang. Kunt u per organisatie aangeven wat er mogelijk is en wanneer?
Antwoord	Het uitgangspunt is om (eventuele) onderbrekingen tot een minimum te beperken. Noodzakelijke onderbrekingen om bijv. de werkplek (gefaseerd) uit te rollen worden alvorens tussen Hecht en Inschrijver afgestemd en verwerkt in de definitieve migratie aanpak. Dit inclusief de maatregelen om de beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk te borgen. Voor de continuïteit van acute hulp (RAV) en crisisbeheersing (GHOR) heeft de werkplek beperkte relevante. Voor diverse applicaties binnen de RDOG is niet-beschikbaar zijn lastig maar in overleg hanteerbaar.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	Bijlage 13	Pagina 11, Werkplekvariant 2 (light werkplek). U schrijft: "Flexibiliteit is geboden in de verbinding tussen het device en de tijdelijke medewerker". Kunt u toelichten wat u hier bedoeld of dit anders verwoorden zodat het duidelijk wordt?
Antwoord	Flex-medewerkers krijgen niet allemaal een persoonlijke laptop. Indien de werkzaamheden daarom vragen kunnen de laptops rouleren tussen de flex-medewerkers.	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	Bijlage 13	Pagina 11, Werkplekvariant 2(light werkplek). U schrijft:

		Bij de Coronacrisis bleken Microsoft F3 licenties en een VPN-client (voor toegang tot CoronIT via de AmZX van de RDOG GHOR Nederland) voldoende. De vraag is of dit naar de toekomst voor Hecht ook voldoende is. Kunt u aangeven op basis van welke criteria deze werkplek vormgegeven dient te worden, zodat inschrijver kan bepalen of de licentievorm volstaat?
Antwoord	Eerst een tekstuele correctie: waar staat "RDOG GHOR Nederland" moet staan "GGD GHOR Nederland". De light werkplek heeft voldoende aan het online beschikbaar hebben van (KA) Microsoft-applicaties. Dit in combinatie met een persoonlijk account met een VPN-client voor specifieke applicaties zodat de Flex-medewerkers tijdens een epidemie zoals bij de Corona hun (tijdelijke) werk kunnen blijven doen. De criteria kunnen naar de toekomst kunnen wijzigen, maar tot nu toe is de F3-licentie toegepast voor de Flex-medewerkers.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	Nvl -1 antwoord 2	Inschrijver heeft de volgende vragen n.a.v. vraag en antwoord 2 van Nvl 1: Vraag 1: Dit IaaS platform betreft dit een Microsoft MS Azure platform, een eigen server platform of een platform van een derde? Vraag 2: Indien dit een eigen platform is of een platform van derden. Kunt u dan aangeven welke hypervisor en versie wordt gebruikt? Vraag 3: Kunt u voor de VM's aangeven in welk Microsoft domein deze zitten en hoeveel data gemigreerd dient te worden?
Antwoord	(1) MS Azure platform (3) Vijftien (15) VMs met circa 1 TB aan data.	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	Bijlage 13	In bijlage 13 leest inschrijver dat u nog 2 Exchange on-premises omgevingen heeft voor zowel RDOG en RAV. Klopt het dat er geen andere client server (zoals outlook-Exchange) applicaties zijn? Indien deze er wel zijn, kunt u dan per organisatie aangeven welke client server applicaties er zijn? Kunt u hierbij aangeven wat de client applicatie is en wat de server applicatie is (zoals Microsoft SQL database, versie xyz, etc..)
Antwoord	(1) RDOG gebruikt de volgende client/server toepassingen: - AFAS Profit (hoewel dat door AFAS wordt aangeboden wordt als Citrix published app), - TimeTell beheermodule. (2) RAV: zie NVI-1 antwoord op vraag 2. (3) GHOR: TimeTell in client-server configuratie omdat authenticatie voor TimeTell niet overweg kan met meerdere IdPs en RDOG en GHOR dezelfde TimeTell-omgeving delen.	

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

80.	Bijlage 13: Exchange	Kunt u per organisatie aangeven of er speciale mailkoppelingen met leveranciers of diensten zijn? Kunt u per organisatie soort/type koppeling aangeven en met welke dienst?
Antwoord	RDOG: Zivver (accounts gesynchroniseerd vanuit Exchange via Zivver tooling) en Zorgmail (volledig losstaand, wordt niet door iedereen gebruikt). Daarnaast zijn er automatische mailboximports voor verwerking van factureren in Profit (WhiteVision). Voor TOPdesk is ook een mailimport ingesteld. Vanaf onze netwerkprinters kan naar interne mailadressen gescand worden. Daarnaast verloopt faxen (in- en uitgaand) via de mailomgeving. RAV: Scannen naar e-mail gaat via de Exchange server en mag alleen naar interne mailadressen, Zivver, Hartmonitoring in ambulance verzend e-mail naar ziekenhuizen via Exchange server (met back-up mailserver), Manualmaster gebruikt mailserver om mail te verzenden, website van ravhm.nl gebruikt mailserver om mail te verzenden, dit is middels receive-connectors in Exchange beveiligd.	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	Bijlage 13: Exchange	Kunt u per organisatie aangeven hoe en met welke oplossing de inkomende mail gefilterd wordt van spam virus? Dient deze oplossing behouden te worden, of wordt deze ook onderdeel van de nieuwe tenant inrichting? Moeten deze dan onder de E3 licentie vallen, of mogen hier additionele licenties voor gebruikt worden.
Antwoord	RDOG: hosted antispam/AV oplossing (Barracuda) buiten het Microsoft platform. Deze mag vervangen worden. Op de on premises servers staat S1. Er zijn verschillende type add-on licenties van Microsoft beschikbaar die inkomende en uitgaande mail beter filteren en monitoren. Hecht laat zich graag door Inschrijver adviseren. RAV: De e-mail wordt gefilterd door een externe (hosted) Cisco IronPort. Deze oplossing kan vervangen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
82.	Bijlage 13: Exchange	Is inzicht in DMARC rapporten gewenst indien mail door MS wordt gefilterd?
Antwoord	Ja, dit is gewenst. Hecht wil graag inzicht in algemene rapportages m.b.t. ontvangen en sturen van email waaronder ook DMARC valt. Dit mogen standaard Microsoft rapportages zijn maar deze rapportages kunnen wel als basis dienen voor security overleggen tussen Inschrijver en Hecht indien hier aandachtspunten uit naar voren komen. Het is dus belangrijk dat Inschrijver samen met Hecht bepaalt wat wel en niet relevant is om op te sturen. We zijn erop gericht om dit proces samen met de Inschrijver vorm te geven.	

Nr.	Betreft	Vraag
83.	Bijlage 13: RAV	Kunt u aangeven welke cloud data gemigreerd dient te worden en hoeveel? Kunt u hierbij onderscheid maken naar

		ExchangeOnline, SharepointOnline, Onedrive etc.? En kunt u dit detailleren met het aantal Teams en sharepoint sites?
Antwoord	Exchange online = NVT, SharePointOnline = NVT, OneDrive = 7 actieve accounts, Teams Sites = 130 stuks	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	Bijlage 13: GHOR	Kunt u aangeven welke cloud data gemigreerd dient te worden en hoeveel? Kunt u hierbij onderscheid maken naar ExchangeOnline, SharepointOnline, Onedrive etc.? En kunt u dit detailleren met het aantal Teams en sharepoint sites?
Antwoord	Van de GHOR is op dit moment deze informatie niet beschikbaar. Het betreft 15 gebruikers, Inschrijver kan dat als indicatie gebruiken om een inschatting te maken	

Nr.	Betreft	Vraag
85.	Bijlage 13: RDOG	Kunt u aangeven welke cloud data gemigreerd dient te worden en hoeveel? Kunt u hierbij onderscheid maken naar ExchangeOnline, SharepointOnline, Onedrive etc.? En kunt u dit detailleren met het aantal Teams en sharepoint sites?
Antwoord	RDOG: 2,3 TB Exchange users, 260 GB Exchange shared. SharePoint Online: 261 GB. OneDrive: 190 GB. . Daarnaast nog een aantal (maximaal 15) VMs in Azure. - 1250 Teams omgevingen (en de daarbij horende SPO-omgevingen) - 550 SPO sites zonder Teams koppeling.	

Nr.	Betreft	Vraag
86.	Bijlage 13 RAV Exchange	U geeft aan dat RAV een on-premises Exchange 2016 heeft maar in de Nvi1 wordt gezegd dat Exchange op IAAS van Hecht draait. Het is niet duidelijk waar en hoe de omgeving van RAV is ingericht? Kan dit verduidelijkt worden middels een tekening en begeleidend schrijven?
Antwoord	De Exchange server van RAV draait op de IAAS omgeving van RAV. Deze wordt afgenomen bij de ICT-partner (in het datacenter van deze partner)	

Nr.	Betreft	Vraag
87.	Bijlage 13 RAV Exchange	Staan de Exchange Mailboxen van RAV in het RAVHM.nl domein?. Zo nee, in welk domein staan deze dan?
Antwoord	Het is niet duidelijk wat de vraagsteller bedoelt met deze vraag. Exchange Mailboxen staan op een Exchange Server. Voor de primaire mailadressen (en UPN) wordt @ravhm.nl gebruikt.	

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

88.	Bijlage 13 RAV Exchange	“RAV heeft nog een on-premises emailomgeving en is van plan om deze te migreren naar een Exchange Online omgeving, maar eist dat de omgeving hybride blijft in verband met het gegarandeerd kunnen versturen van medische gegevens tijdens ambulanceritten.” Inschrijver heeft de volgende vragen: Vraag 1: Welke achterliggende techniek wordt hier gebruikt voor het gegarandeerd versturen van dit soort e-mails? Vraag 2: Verwacht u dat in het wijzijnhecht.nl tenant ook een hybride Exchange omgeving opgebouwd wordt? Vraag 3: Wordt de migratie uitgevoerd voor gunning van deze aanbesteding of valt de migratie binnen scope? Indien deze binnen scope valt kunt u dan aangeven hoeveel data gemigreerd moet worden en hoeveel mailboxen het betreft?
Antwoord	Vraag 1: De Hartmonitoren in de ambulances kunnen e-mail verzenden naar de ziekenhuizen. Deze wordt aangeboden op de Exchange server en vervolgens door de Exchange server verzonden naar de ziekenhuizen. Bij uitval van de Exchange server zetten wij de binnenkomende poort (NAT Mapping) om naar een back-up mailserver die het verkeer kan afhandelen (op een andere VM, gebruikmakend van Hmailserver). Volledig hybride zou ons inziens een oplossing kunnen zijn, dan loopt alle inkomende mail nog steeds over een makkelijk te routeren poort. Mocht er een andere oplossing beschikbaar zijn kan de inschrijver dit natuurlijk aangeven. Vraag 2: Hecht gebruikt nu ook een hybride omgeving, bij migratie is dit het meest makkelijke pad, wellicht kan na de migratie de hybride omgeving worden opgeheven. RAV heeft maar een paar eisen, een mail-uitwijk bij verstoring van de e-mail dienst en het kunnen behouden van de functionaliteiten die in vraag 80 zijn beantwoord. Vraag 3 is voor BMP wat lastig te beantwoorden, wij staan er als volgt in: het liefste doen we de migratie voor de gunning, hiermee hebben we Hecht breed dezelfde systemen staan en zal het migratieplan stempelbaar zijn. Echter lopen we tegen een aantal uitdagingen aan die aan de beleidsmatige kant eerst vorm moet krijgen. Het huidige abonnement op de 2fa diensten van Thales (cryptocard/safenet), loopt nog tot medio maart, de wens is om dit te vervangen door de Microsoft authenticator APP. Sommige mensen hebben aangegeven het niet wenselijk te vinden om een zakelijke app op een prive telefoon te installeren. Dus hier komt al een kink in de kabel (helaas is het niet makkelijk mogelijk om Citrix icm de Identity provider van Microsoft met SMS of een hard-token te laten werken.) Besluit is hier nog niet over genomen, dus wat mij betreft zijn er grof 2 opties. - Het abonnement van Thales wordt nog met een jaar verlengd en we gaan niet migreren naar 365 - Er komt binnenkort een beleidsmatige beslissing, we bouwen Citrix om, zodat deze gebruik maakt van Microsoft MFA en migreren daarna de e-mail.	

Nr.	Betreft	Vraag
89.	Bijlage 13 RAV ADFS	Kunt u toelichten waarvoor de ADFS koppeling tussen RAV en HECHT dient?
Antwoord	Dat dient als toegang tot Intranet en Leerples	

Nr.	Betreft	Vraag
90.	Bijlage 13 RAV	Kunt u aangeven of RAV gebruik maakt van smartphones? Zo ja welk merk wordt gebruikt en met welke oplossing worden deze beheerd?
Antwoord	Momenteel wordt er voor kantoortoepassing gebruik gemaakt van iPhones en deze worden op dit moment niet beheerd in een MDM-systeem. In de Ambulances wordt gebruik gemaakt van toestellen van ZEBRA (TC51) deze worden beheerd in Soti Mobicontrol.	

Nr.	Betreft	Vraag
91.	Bijlage 13 GHOR Exchange	Klopt het dat GHOR geen gebruik maakt van een veilig mailen dienst? Zo nee, kunt u aangeven welke dienst gebruikt wordt?
Antwoord	GGD en de RAV maken gebruik van Zivver via Outlook. GHOR maakt inderdaad geen gebruik van Zivver.	

Nr.	Betreft	Vraag
92.	Bijlage 13 1.1.3 RDOG Zorgmail	In de applicatielijst staat het gebruik van Zorgmail, wordt hiermee alleen bedoeld dat de RDOG medewerker een veilige mail in het veiligmailen portaal van Zorgmail kan gebruiken? Of is RDOG aangesloten bij zorgmail met bepaalde email domeinen?
Antwoord	RDOG maakt gebruik van Zorgmail als besloten omgeving van Zorgmail portaal.	

Nr.	Betreft	Vraag
93.	Bijlage 13 1.1.3 Exchange online/ dossier systeem	Bijlage 13 1.2.d2 “Grotendeels over naar Exchange Online. Een klein aantal mailboxen kan (nog) niet worden overgezet, wegens de koppeling met een dossiersysteem waar beveiligde email automatisch in wordt geïmporteerd.” Vraag: is de verwachting voor gunning dat dit kleine aantal mailboxen wel overgezet kunnen worden naar Exchange Online?
Antwoord	Momenteel (nog) niet definitief bekend; Hecht streeft er wel naar om dit voor gunning over te zetten.	

Nr.	Betreft	Vraag
94.	Bijlage 13 1.2.c.3	“Files worden opgeslagen (back-up) op het filesysteem van fileservers op basis van Veeam”. Wordt hiermee gezegd dat bestanden op Windows fileserver wordt gebackuppeld met Veeam?
Antwoord	Hecht maakt back-ups met Veeam van het type Hyper-V backup (en al onze servers zijn virtueel).	

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

95.	Bijlage 13. Nieuw domein	Dient de AD van RDOG gebruikt te worden als Source Of Authority voor Wijzijnhecht.nl tenant? Of dient er een geheel nieuwe AD te worden opgebouwd voor HECHT?
Antwoord	Hecht laat zich graag door Inschrijver adviseren wat hierin verstandig en mogelijk is.	

Nr.	Betreft	Vraag
96.	Bijlage 13. Oude en nieuwe situatie	Op basis van bijlage 13 is het voor inschrijver lastig een beeld te vormen hoe de huidige situatie in elkaar steekt en hoe de situatie dient te worden. Inschrijver heeft de volgende vragen: Vraag 1: Kunt u een infrastructuur plaat aanleveren van de huidige situatie met daarin opgenomen de 4 organisaties (HECHT, RDOG, RAV , GHOR) en de systemen, applicaties, aantal gebruikers en hoeveelheid data per systeem dat overgezet dient te worden? Vraag 2: Kunt u daarnaast een in infrastructuurplaat aanleveren hoe de gewenste situatie eruit komt te zien.
Antwoord	Hecht is momenteel niet in staat op basis van beide vragen de gewenste infrastructuurplaten aan te leveren. De organisatie Hecht is de rechtspersoon waarin de 3 ICT-matig onderscheiden organisaties RDOG/RAV/GHOR onderdeel van zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
97.	Bijlage 13 1.4.5	Bij punt 5 geeft u aan dat: RAV heeft de wens om het gebruik van Exchange Online en Endpoint (device management) eerder mogelijk te maken dan het beschikbaar komen van de Moderne Digitale Werkplek. Dat betekent dat de nieuwe wijzijnhecht.nl-tenant al vóór gunning van de Opdracht wordt gerealiseerd en de implementatie van Exchange Online eerder kan aanvangen. Inschrijver heeft hierover de volgende vragen: Vraag 1: Voor inschrijver is deze migratie buiten scope. Is deze aanname correct? Vraag 2: Wordt het migratieplan en het technisch ontwerp van de inrichting na gunning verstrekt aan inschrijver?
Antwoord	Dit voornemen is aangepast: het inrichten en ontwerpen van de nieuwe tenant ligt bij de opdrachtnemer als onderdeel van de migratie. De migratie naar Exchange Online en starten met EndPoint Manager door de RAV vinden plaats binnen de bestaande ravhm-tenant, maximaal congruent met hoe dit binnen rdoghm is ingericht.	

Nr.	Betreft	Vraag
98.	Bijlage 13 1.4.6	U geeft aan dat de Connectivity met de RAV-ambulances moet optimaal behouden blijven. Kunt u aangeven met welke techniek en methode de ambulances verbinding maken met de RAV infrastructuur? Is dit Activesync/vpn of een andere verbindingstechniek?
Antwoord	Voor de verbinding van AmbuForms (middels Ipad) wordt gebruik gemaakt van 4G en WiFi, de MDT (Mobile Data Terminal) werkt ook met 4G en WiFi. Overige apparatuur maakt gebruik van 4G. De voertuigdevices zijn in beheer bij een andere partij dan BMP-datapartners en worden beheerd middels Soti Mobicontrol.	

Nr.	Betreft	Vraag
99.	Nvl-1 antwoord 2 en 189	In de nvl1 antwoord op vraag 2 wordt een lijst gemaakt welke applicaties op het bestaande IAAS platform beschikbaar zijn. In de nvl1 antwoord op vraag 189 komen dezelfde applicaties voor op antwoord van een Microsoft Azure IAAS platform. Dit spreekt elkaar tegen. Kunt u een overzicht maken van de verschillende IAAS platformen en welke applicaties hierop draaien met bijbehorende backend infrastructuur.
Antwoord	Antwoord volgt in Nvl-3	

Nr.	Betreft	Vraag
100.	Bijlage 13. 2.2 Moderne digitale werkplek	We hebben m.b.t. de Azure LandingZone de volgende vragen: Vraag 1: Is de Azure LandingZone een bestaande LandingZone of dient de aanbieder deze te ontwerpen in te richten? Vraag 2: Indien de Azure LandingZone een bestaande LandingZone is, aan welke Azure AD Tenant is deze dan gekoppeld?
Antwoord	Van Inschrijver wordt verwacht hierin Hecht te adviseren. Hecht maakt op dit moment gebruik van een MS Azure omgeving als IAAS-platform en wenst dat Inschrijver dit beheert en doorontwikkelt binnen Microsoft 365 om (niet SaaS) applicaties te hosten in Microsoft Azure. Hecht gaat naar één Microsoft365-tenant. De bestaande 3 tenants (rdoghm.nl, ghorhm.nl en ravhm.nl) worden gemigreerd naar één nieuwe tenant (wijzijnhecht.nl),	

Nr.	Betreft	Vraag
101.	Bijlage 13: migratie	Welke bestaande virtuele machines en diensten dient aanbieder te migreren. Kunt u dit per organisatie aangeven?
Antwoord	Hecht kan deze informatie niet aanleveren en dient te worden onderzocht als voorbereiding op de migratie. Informatie over aantallen VM's en gebruikte applicaties zijn beschikbaar gesteld.	

Nr.	Betreft	Vraag
102.	Bijlage 13: migratie	Om een migratiestrategie uit te denken met zo min mogelijk impact op de bedrijfsvoering heeft inschrijver meer informatie nodig. Is het mogelijk dat u per organisatie een overzicht oplevert hoeveel mensen tijdens hun dienst niet gehinderd mogen worden bij het uitvoeren van hun werkzaamheden? Voorbeeld: Bij RAV zijn er continu 100 medewerkers in een cruciale uitvoeringsrol. Kunt u hierbij ook de applicaties aangeven die de medewerkers gebruiken?
Antwoord	Het uitgangspunt is dat onderbrekingen altijd tot het minimum beperkt worden maar zijn soms onvermijdbaar. Wij doen een beroep op de expertise van de Inschrijver om met een migratiestrategie te komen die ervanuit gaat dat de onderbrekingen minimaal zijn. Als er toch onderbrekingen nodig zijn, wat waarschijnlijk onvermijdbaar is, zullen we in samenspraak (met de organisatieonderdelen en Inschrijver) kijken wat mogelijk en noodzakelijk is. In de migratiestrategie moet dus ook worden	

	ingegaan op preventieve maatregelen om de onderbrekingen te beperken. Belangrijk is dat als er geplande onderbrekingen zijn dat dit, ruim van tevoren wordt aangekondigd binnen de organisatie.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
103.	Bijlage 13: samenwerking	Wat houdt samenwerking per identiteit in context tot de toegang tot applicaties en data?
Antwoord	Hecht begrijpt de vraag niet en kan deze derhalve niet naar behoren beantwoorden	

Nr.	Betreft	Vraag
104.	NVI-1 Antwoord 54	Kan HECHT aangeven of er vanuit het applicatielandschap een noodzaak is voor het gebruik van een Citrix werkplek of een andere soort Centrale werkplek?
Antwoord	Het streven is om de Citrix-omgeving volledig uit te faseren en voor de applicaties die nog niet in de SaaS variant beschikbaar zijn een (tijdelijke) oplossing vinden. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van SPSS.	

Nr.	Betreft	Vraag
105.	Appendix 1a	De naam van bijlage 1a is GGD applicaties. Kunt u aangeven bij welke organisatie deze applicaties horen. Dit is voor inschrijver onduidelijk
Antwoord	Dit is een combinatie van alles. Voornamelijk RDOG maar ook RAV en GHOR worden genoemd (zie kolom J). Dit zijn voornamelijk applicaties die beheerd worden door de RDOG, waar voor bepaalde applicaties de RAV en GHOR ook gebruik van maken. AFAS is hier een voorbeeld van.	

Nr.	Betreft	Vraag
106.	Appendix 1b	De naam van bijlage 1b is GHOR en landelijke applicaties. Kunt u in dit overzicht aangeven welke applicaties specifiek voor GHOR zijn en welke landelijk gebruikt worden
Antwoord	Dit staat aangegeven in document 'landelijke beheerde applicaties'	

Nr.	Betreft	Vraag
107.	NvI1- Antwoord 8 en 9	Naar aanleidingen van uw antwoorden op vraag 8 en 9 heeft inschrijver de volgende vragen: Vraag 1: Kunt u aangeven hoe RAV en GHOR medewerkers toegang krijgen tot de landelijke applicaties? Hoe zijn de ICT omgevingen aan elkaar gekoppeld zodat gebruikers hier toegang tot krijgen? Vraag 2: Worden de landelijke applicaties beschikbaar gesteld vanuit de RDOG omgeving of is dit een aparte HECHT omgeving?

Antwoord	Antwoord vraag 1: Voor de RDOGHM gaat authenticatie in sommige gevallen via de AD. Bepaalde rechten groepen zorgen ervoor dat authenticatie met landelijke applicaties mogelijk zijn. Voor RAV en GHOR gaat dit direct niet via de RDOG-omgeving maar via hun eigen AD. Antwoord vraag 2: Applicaties worden beschikbaar gesteld vanuit verschillende landelijke partijen waaronder GGD GHOR Nederland.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
108.	Appendix 1	Inschrijver mist een applicatie overzicht van RDOG. Klopt dit? Zo niet in welke appendix zijn de applicatie van RDOG terug te vinden?
Antwoord	In Appendix 1A zijn alle GGD-applicaties te vinden van de RDOG-applicaties.	

Nr.	Betreft	Vraag
109.	Nvl-1 Antwoord 13	Inschrijver heeft n.a.v. uw antwoord meerdere vragen: Vraag 1: U heeft het in dit antwoord over HECT. Wie is HECHT in dit geval? Is dit RDOG of GHOR Vraag 2: De term Hecht, RDOG, RAV, GHOR zijn verwarrend en lijken door elkaar gehaald te worden. Kunt u deze vraag beantwoorden met HECT, RAV, RDOG, GHOR
Antwoord	Antwoord volgt in Nvl-3	

Nr.	Betreft	Vraag
110.	Nvl-1 Antwoord 16	U vraagt hier om een pentest. Echter in de Netwerk en Security aanbesteding vraagt u ook om pentesten. Kunt u aangeven waarom u in beide aanbestedingen om Pentesten vraagt en wat de verschillen in scope zijn voor de pentest in beide aanbestedingen?
Antwoord	In de aanbesteding ligt de focus op het netwerk, denk aan de firewall, switches, LAN-poorten etc. De hier gevraagde pentesten zijn speciaal voor de moderne werkplek omgeving en alleen nodig als de situatie hierom vraagt. Denk hierbij aan wanneer de inschrijver zelf bepaalde instellingen inricht/beheert in de tenant van Hecht. Hecht is zich ervan bewust dat dit niet altijd kan in Azure en ook niet altijd nodig is. Dit stemmen Inschrijver en Hecht onderling met elkaar af.	

Nr.	Betreft	Vraag
111.	Nvl-1 Antwoord 33	Inschrijver kan u helpen met de professionaliseringsslag van de MS Azure omgeving. Echter u geeft geen antwoord op de vraag. Inschrijver heeft daarom de volgende vragen: Vraag 1: Kunt u alsnog SMART maken wat inschrijver dient te beheren zoals in de vraag geformuleerd is Vraag 2: Aan welke organisatie is deze MS Azure omgeving

		gekoppeld (RDOG, VAR, RHOG of is dit een losstaande omgeving genaamd HECHT)?
Antwoord	De in de gewenste situatie te beheren MS Azure omgeving wordt beheerd door Inschrijver en betreft de gemeenschappelijke omgeving voor Hecht als gehele organisatie via de tenant wijzijnhecht.nl.	

Nr.	Betreft	Vraag
112.	NvI-1-antwoord 52	In uw antwoord mist RDOG. Kunt u aangeven hoe dit zit? Of is RDOG HECHT?
Antwoord	Hecht is de nieuwe organisatienaam van de rechtspersoon waarin de 3 ICT-onderdelen/landschappen (RDOG, RAV & GHOR) zijn ingericht. Echter wordt de naam binnen de RDOG al veelvuldig toegepast. Om verwarring te voorkomen hieronder het antwoord nogmaals met juiste terminologie. Er is sprake van 3 migraties: voor de RAV, voor de GHOR en voor alle andere onderdelen van de RDOG. Deze migraties zijn ongelijksoortig qua startpunt, techniek, complexiteit en aantal gebruikers. Dat er binnen RDOG 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 RDOG-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-functionaliteit wordt intern nagedacht.	

Nr.	Betreft	Vraag
113.	NvI1-Antwoord 52	U geeft aan dat een aantal diverse trajecten ter verbetering zijn gestart. Kun u aangeven wat exact de scope voor inschrijver is m.b.t. migraties en wat al door anderen voortijd wordt gerealiseerd?
Antwoord	Op hoofdlijnen is de migratie van de drie (3) entiteiten en daarmee de migratie naar één tenant en één moderne digitale werkplek voor geheel Hecht het eindresultaat dat dient te worden opgeleverd. Inclusief de invulling van de randvoorwaardelijke projecten om dit mogelijk te maken. De migratie van SP 2013 naar SP Online zal voortijd gerealiseerd zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
114.	Bijlage 13, paragraaf 2.2	Onder IaaS platform geeft u aan dat Azure Virtual Desktop ingezet gaat worden als vervanging voor de Citrix omgeving. Inschrijver heeft de volgende vragen: 1. Voor hoeveel medewerkers dient er een Azure Virtual Desktop gerealiseerd te worden?

		2. Welke applicaties dienen op Azure Virtual Desktop beschikbaar gesteld te worden en welke applicaties op de moderne werkplek?
Antwoord	Neen. Het streven is *NUL* Azure Virtual Desktops te gaan gebruiken. Alleen als er geen enkele andere acceptabele manier is om applicaties op een normale laptop te ontsluiten mag AVD ingezet worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
115.	Nvl-1 antwoord 213	U geeft aan dat Hecht een IAM-oplossing heeft. Wat verwacht u van inschrijver m.b.t. deze IAM-oplossing of is dit verder buiten scope?
Antwoord	Zoals aangegeven in Nvl-1 beschikt Hecht over een IAM-oplossing met het uitgangspunt dat deze voorlopig nog blijft werken. Hierin verwachten wij geen ander product van de Inschrijver. Wel is de functionaliteit uit te breiden naar het gebruik van persona's als basis. In bijlage 13 beschrijven wij het volgende m.b.t. IAM wat onder onze verantwoordelijkheid valt: <i>Opslag en beheer van de Hecht identity gegevens van interne Hecht medewerkers en partners. IAM-diensten door Hecht omvatten de volgende activiteiten:</i> • <i>Provisioning, beheren en doorontwikkeling van identities.</i> • <i>Provisioning van rollen (gedeeltelijk).</i> Het is zeer aannemelijk dat Hecht input en advies nodig heeft van de Inschrijver over bepaalde inrichting kwesties gerelateerd aan het moderne werken. Inschrijver en Hecht trekken hier samen in op om de provisioning optimaal in te richten.	

Nr.	Betreft	Vraag
116.	Nvl-1 antwoord 256	U geeft aan dat Lift en Shift niet is uitgevraagd. Wat verwacht u van inschrijver m.b.t. deze systemen of zijn deze systemen voor inschrijver buiten scope?
Antwoord	Dit is inderdaad buiten scope.	

Nr.	Betreft	Vraag
117.	Planning en scope	Op basis van de stukken is het voor inschrijvers onduidelijk en onoverzichtelijk wat u exact verwacht. Dit resulteerde ook in een Nvl-1 van met 263 vragen. Inschrijver heeft diverse medewerkers ingezet om uw vraag te begrijpen. Echt op basis van Nvl-1 en de aanbestedingsstukken hebben wij nog tal van vragen en hebben wij het idee dat informatie ontbreekt. Bent u bereid een 3 ^e vragenronde in het leven te roepen, zodat inschrijvers alle informatie kunnen verzamelen om een passend voorstel uit te werken? Zowel u als inschrijver hebben er baat bij dat de uitvraag en de beantwoording eenduidig is en dat er zo min mogelijk onduidelijkheden zijn na gunning.

Antwoord	Hecht is bereid om een 3e vragenronde te organiseren, zodat alle Inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld om de gewenste informatie op te halen.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
118.	Scope	Voor inschrijver is het nog steeds onduidelijk hoe de huidige situatie er uit ziet, hoe u de gewenste situatie er uit ziet, wat er gemigreerd dient te worden waar dit staat, etc. Bent u bereid een technische sessie te organiseren voor alle aanbieders waarin u uitlegt hoe de huidige situatie er nu exact uit ziet, hoe de gewenste situatie eruit moet komen te zien en wat gemigreerd dient te worden?
Antwoord	Hecht gaat als onderdeel van de lopende procedure geen technische sessie ingelasten, maar vindt het belangrijk om Inschrijvers middels een 3e vragenronde extra gelegenheid te bieden om de gewenste informatie op te halen.	

Nr.	Betreft	Vraag
119.	Adoptie	Wat is uw ervaring met adoptie van een technologische verandering op de werkplek?
Antwoord	Ervaring is dat een kleine groep mensen het leuk vindt als er iets nieuws komt, een deel ziet niet direct voordeel van de ontwikkeling (vindt het gedoe en leidt af van hun werk) en een deel is huiverig voor veranderingen omdat ze weinig vertrouwen in zichzelf hebben (digi-vaardigheden) en niet de toegevoegde waarde zien voor hun werkzaamheden.	

Nr.	Betreft	Vraag
120.	Adoptie	Is er eerder een adoptietraject bij u uitgevoerd? Zo ja, waar was u tevreden over en waar was u minder tevreden over?
Antwoord	Ja, meerdere trajecten gelopen. Tevreden over mix van adoptiestrategieën zodat er voor iedereen een geschikte manier is om de nodige kennis tot zich te nemen. Tevreden over de mix van klassikale training, instructiefilms, floorwalkers, instructiekaarten en handleidingen. De organisatie is divers en vraagt om verschillende manieren van adoptie per medewerker. Minder tevreden als er maar één trainingsvorm is waar iedereen mee uit de voeten moet kunnen, gezien de verschillen in leertempo in de organisatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
121.	Adoptie	Om een goed adoptieplan uit te werken is inzicht nodig in de gewenste digitale vaardigheid van de eindgebruikers m.b.t. gebruik van de werkplek.
Antwoord	Gewenste digi-vaardigheid is dat alle/ zoveel mogelijk medewerkers optimaal gebruik gaan maken van de mogelijkheden die MS365 biedt op gebied van samenwerken en samen werken aan documenten. Daarnaast streven we naar een hoge mate van zelfredzaamheid van medewerkers bij het oplossen van problemen (gebruik makend van tools, FAQ, netwerk en Servicedesk).	

Nr.	Betreft	Vraag
122.	Adoptie	Wilt u voor, tijdens en na het traject de voortgang, groei en ontwikkeling zien van uw medewerkers? Dat kan zowel voor individuele medewerkers als voor teams/afdelingen. Dit geeft inzicht in de verschillende behoeften en in het stadium van de ontwikkeling. Waar nodig is dan bijsturen mogelijk.
Antwoord	Hecht wenst inderdaad voortgang, groei en ontwikkeling te zien van de medewerkers	

Nr.	Betreft	Vraag
123.	Adoptie	Wij maken graag gebruik van een ambassadeursprogramma. Dit is een bewezen methodiek van Microsoft om medewerkers uit uw organisatie te benoemen en deze het gehele traject te betrekken en als aanspreekpunt te gebruiken richting de rest van de organisatie. Is het mogelijk hier medewerkers voor vrij te maken?
Antwoord	Ambassadeurs zien wij gelijk aan het Kernteam (genoemd in NvI1 vr. 79, 166, 216) bestaat uit 16-20 personen, deze mensen zijn niet fulltime beschikbaar voor Inschrijver. Per organisatieonderdeel (Resultaat Verantwoordelijke Eenheid) zijn 2 personen beschikbaar, niet naar rato van grootte van RVE. 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
124.	Adoptie	Wilt u graag dat wij de communicatie alleen verzorgen of samen met uw eigen afdeling communicatie?
Antwoord	Samen met de afdeling communicatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
125.	Adoptie	Om een bepaald kennisniveau van de verandering bij medewerkers te krijgen, zijn een aantal zaken naast communicatie belangrijk; namelijk de medewerkers inspireren en de medewerkers trainen. Staat u ervoor open om beide vormen onderdeel te laten zijn van het adoptieprogramma?
Antwoord	Hecht verwacht dat het adoptietraject zowel communicatie als training als inspiratie omvat naar medewerkers.	

Nr.	Betreft	Vraag
126.	Adoptie	Hoe is de ondersteuning binnen de organisatie belegd? Is er een support of servicedesk aanwezig en zo ja, kan die ondersteuning bieden voor medewerkers?
Antwoord	De aanwezige Servicedesk medewerkers van Hecht zullen getraind moeten worden om medewerkers ondersteuning te bieden bij de nieuwe manier van werken.	

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

127.	Adoptie	Mocht het antwoord op vraag 64 Nee zijn, wilt u dan een chatbot inzetten die 24 uur per dag 7 dagen per week vragen kan afhandelen en waarin we ook het kennisniveau van medewerkers kunnen ontwikkelen of bijhouden in de vorm van e-learning? Staat u hiervoor open als onderdeel van het adoptieprogramma?
Antwoord	Ja, Hecht staat open voor het gebruik van een chatbot.	

Nr.	Betreft	Vraag
128.	Adoptie	Is het belangrijk om medewerkers, teams en/of afdelingen periodiek berichten te laten ontvangen met content zodat zij zichzelf kunnen blijven ontwikkelen, hierdoor zijn zij niet gebonden aan fysieke trainingen dan wel online? Of hebben we meer behoefte aan periodiek trainen van alle medewerkers?
Antwoord	Een combinatie van periodieke berichten naast periodiek aanbod van training (open inschrijving) is gewenst.	