

BIJLAGE 6 FORMAT VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN

Betreft	Het stellen van vragen	Datum	10-2-2023
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.	Bijlage 3A – Subgunningscrit2. eria Kwaliteit 2.1 criterium 8	Is het leveren van een printoplossing in scope? Daarnaast geeft gebruik van thuisprinters risico's in relatie tot informatiebeveiliging.
Antwoord	Medewerkers van Hecht werken zowel thuis als op kantoor. Op kantoor maken medewerkers gebruik van follow me printen. In bijlage 13, hoofdstuk 2.2 Service integratie wordt uitgelegd wat de gewenste situatie is met betrekking tot het huidige follow me printer. Het principe van follow me printer moet blijven gehandhaafd op kantoor voor medewerkers. Het thuisprinten kan risico's met zich meebrengen want de medewerkers maken gebruik van eigen printers en daar wordt Hecht graag in geadviseerd om de risico's te reduceren.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Bijlage 3A – Subgunningscrit2. eria Kwaliteit 2.4 criterium 2	Gaan we een IAM-oplossing bieden of doet Microsoft dat? In het laatste geval is het antwoord eenvoudig; overhandigen van de sleutels.
Antwoord	Allereerst is los van het beantwoorden van de vraag, de nummering van de vragen in lijn gebracht met de subsubgunningscriteria. M.a.w. K1 heeft de nummering 1.1 t/m 1.4 gekregen en K2 de nummering 2.1 t/m 2.2. Zie update van Bijlage 3A die eerder met de beantwoording van de NvI-2 is meegestuurd Beantwoording op de vraag: In K1, vraag 1.4 wordt duidelijk gevraagd welke IAM-oplossing en functionaliteiten (bijv. SSO, MFA, centrale IDP, identity LCM) voor een beheersbare en flexibel	

	identiteitsbeheer en toegangsbeheer voor Hecht de meest verstandige keuze zou zijn en waarom? En dit met het oog op de verdeling van de verantwoordelijkheden, die zijn geschetst in Bijlage 13 Beschrijving huidige en gewenste situatie, in paragraaf 2.2 en 2.5.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Bijlage 3A – Subgunningscriterium 5	Dat kan de inschrijver niet, aangezien die geen controle heeft over deze diensten.
Antwoord	Conform de update van Bijlage 3A, betreft het hier vraag 2.1, sub vraag 5. Hecht heeft eerder in de update van Bijlage 3 A, deze sub-vraag geschrapt.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Bijlage 3A – Subgunningscriterium 8.1	De MVI-criteria waarnaar verwezen wordt zijn van toepassing op het leveren van producten en gerelateerde diensten. Het leveren van producten is geen onderdeel van de aanbesteding. Daarmee zijn deze criteria niet van toepassing of niet proportioneel. Verzoek dit criterium aan te passen aan de inhoud van de aanbesteding of te laten vervallen.
Antwoord	De opgevoerde MVI-criteria zijn wel degelijk van toepassing. Hoewel Hecht dienstverlening uitvraagt en wenst te contracteren is er Hecht veel aan gelegen dat de WIJZE waarop de dienstverlening tot stand komt zich zo goed als mogelijk verhoudt tot het Nationaal plan MVI 2021-2025. Vergelijk het met een taxirit waarbij afrekening plaats vindt o.b.v. de ritprijs. Maar we tegelijkertijd het belangrijk vinden dat de taxi elektrisch rijdt en de chauffeur marktconform wordt betaald.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Bijlage 4 - PvE A-014	Aanbestedende dienst eist eigenaarschap op alle data. In de cloud is sprake van een model van gedeelde verantwoordelijkheid, waarin niet alle metadata eigendom zijn van de klant. Graag specificeren welke data soorten onder deze eis vallen.
Antwoord	Dit betreft alle data waarvan het eigenaarschap bij Hecht ligt	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Bijlage 4 - PVE B-003	Wat is zo min mogelijk? Graag een overzicht aanleveren met welke handelingen hieraan onderhevig zijn, en wat volgens de aanbestedende dienst het laagst mogelijk aantal handelingen is om dit te bereiken, of deze eis te schrappen i.v.m. transparantiebeginsel.
Antwoord	Eis B-003 is eerder als onderdeel van de NvI-ronde 2 geschrapt en als dusdanig aangegeven in de update van Bijlage 4.	

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

7.	Bijlage 4 - PVE B-006	Graag volledig overzicht van de applicaties waarop dit van toepassing is. Graag ook een concrete eis omtrent de minimale frequentie van updates per applicatie. Graag een concrete eis omtrent de maximale tijd waarbinnen deze producten geüpdatet moeten zijn na beschikbaar stellen door de ontwikkelaar/vendor.
Antwoord	Het gaat hier om de gangbare basis applicaties, waaronder 7-zip en Acrobat reader. De Microsoft office applicaties die onderdeel zijn van de Enterprise Service Agreement van Hecht met Microsoft vallen hier niet onder. Ten aanzien van updates wenst Hecht ten alle tijden te kunnen beschikken over de laatste versie en updates.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Bijlage 4 - PVE B-008	Wat verstaat de aanbestedende dienst onder 1 interface?
Antwoord	Eis B-008 komt te vervallen en is doorgestreept in de update van Bijlage 4	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Bijlage 4 - PVE B-009	Graag specificeren wat de besturingssystemen en versies daarvan zijn die ondersteund moeten worden. Graag ook specificeren welke modellen van eigenaarschap daarin ondersteund moeten worden (BYO, CYO, COPE, COBO).
Antwoord	Hecht zal samen met Inschrijver een beleid implementeren om verder invulling te geven aan deze eis. De eis is dat iedereen overal op elke device (BYOD of Company Owend) kan werken maar dit moet natuurlijk veilig en binnen bepaalde kaders. Voor nu is dit nog niet duidelijk en een overzicht van besturingssystemen aanleveren is niet mogelijk. Besturingssystemen van Company Owend devices zijn al opgenomen in bijlage 13 (huidige situatie). Dit gaat om Windows 10 (of eventueel 11) voor werkplekken. En tenminste IOS en Android voor de mobile devices. Via MDM zullen we ook policies voor de mobiele devices moeten afdwingen in bijvoorbeeld het kader van updaten. Deze eis heeft een nauwe link met security en de risico's van bepaalde keuze. Het kader om overal en op elke device veilig te werken komen we gezamenlijk en met advies van Inschrijver verder overeen.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Bijlage 4 - PVE C-001	Graag specificeren wat "alle data" inhoudt. Anders graag vraag laten vervallen i.v.m. proportionaliteit.
Antwoord	Alle data waar Hecht eigenaar van is.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Bijlage 4 - PVE C-006	Lijkt dat hier gevraagd wordt naar SIEM/SOC. We moeten goed nadenken wat we hier mee doen. Verder: Adequaats is subjectief. Vervolgens eist de aanbestedende dienst

		“afstemming plaats met Hecht”. Is de vraag of dat adequaat handelen is in elke situatie.
Antwoord	De vraagstelling is enigszins onduidelijk en daarom volgt een extra uitleg op C-006 in de veronderstelling dit de zaken opheldert. C-006 bevat twee punten. (1) Allereerst dat Inschrijver alle inbreuken detecteert en inderdaad adequaat reageert met de juiste maatregelen. Adequaaf is subjectief maar bij detectie van inbreuk moet er direct worden gehandeld. (2) Ten tweede wordt er ook gesproken over afwijkend gedrag. Dit omvat meer dan alleen een inbreuk. Dit kan ook betrekking hebben op medewerkers van Hecht of Inschrijver, het misbruiken van data wat bewust of onbewust kan zijn door medewerkers.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	C-010	Graag een overzicht van applicaties waarop deze eis van toepassing is.
Antwoord	Deze eis geldt voor alle applicaties die zijn opgenomen in appendix 1A, 1B en 1C.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Bijlage 4 - PVE C-011	Is de aanbestedende dienst zich bewust welke wet en regelgeving van toepassing is op welke data en systemen? Kan een inventarisatie daarvan voor aanvang van het project gedeeld worden met de opdrachtnemer?
Antwoord	Alle wet – en regelgeving zijn opgenomen in PVE waaraan de inschrijver moet voldoen. Niet zo specifiek per data of per systeem. Een inventarisatie per systeem of data wil Hecht samen met de leverancier afstemmen.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 4 - PVE C-014	Verwacht aanbestedende dienst dat de opdrachtnemer deze uitvoert, of dat de opdrachtnemer dit uitbesteedt aan een onafhankelijke 3e partij?
Antwoord	Het is aan Opdrachtnemer om deze pentest/kwetsbaarheidsanalyse uit te voeren, al dan niet uitgevoerd door een onafhankelijke derden. Hecht houdt altijd het recht om zelfstandig opdracht te geven tot dergelijke tests.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage 4 - PVE C-017	Eis impliceert dat data, ook na beëindiging van de overeenkomst, slechts verwijderd mogen worden na akkoord. Dat is niet proportioneel. Voorstel herformulering: “Inschrijver verwijdert alle databestanden van aanbestedende dienst uit de cloud na het beëindigen van de overeenkomst of eerder indien verzocht door aanbestedende dienst.”
Antwoord	Voorstel voor herformulering is akkoord. Het is inderdaad van belang dat data wordt verwijderd bij beëindiging van de dienstverlening of eerder indien verzocht door Hecht.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Bijlage 4 - PVE C-018	Graag toevoegen dat wordt veiliggesteld conform ten minste C-016 en C-013 i.v.m. proportionaliteit.
Antwoord	Met eis C018 wil Hecht voorkomen dat sporen niet meer traceerbaar zijn in verband met mogelijke incidenten. Dat is aan de inschrijver om veilig te stellen. Hecht kan niet zeggen dat hiervoor C013 en C016 voldoende zijn. Hecht rekent op expertise van de inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Bijlage 4 - PVE C-019	Graag toevoegen dat beheerders ook in mogen loggen ten behoeve van monitoring en analyse. Hiervoor zijn specifieke permissies nodig die reguliere gebruikers niet horen te hebben.
Antwoord	Dit is akkoord en toegevoegd aan eis C-019 in de update van Bijlage 4. De toevoeging is onderstreept.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Bijlage 4 - PVE C-022	Wat zijn de verwachtingen van een restore? Wat zijn de verwachtingen van Backup m.b.t. scope, RTO, RPO, off-site opslag? Aanbestedende dienst vraagt een cloud oplossing, en dient zich daarin bewust te zijn van de gezamenlijke verantwoordelijkheid tussen aanbestedende dienst, inschrijver en cloud leverancier.
Antwoord	De verwachtingen van RTO en RPO zijn eerder als resultaat van Nvl-ronde 2 toegevoegd aan de update van Bijlage 10 Service Level Requirements. Hecht wil voorkomen dat wanneer de backup nodig is, bijvoorbeeld na een hack of dataverlies, de backup niet goed genoeg zijn om de verloren data te herstellen. Daarom wil Hecht dat de leverancier de procedures en het testen met betrekking tot restore in samenwerking met Hecht goed onder controle heeft. De resultaten van de restore worden gedeeld met Hecht.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Bijlage 4 - PVE C-023	Wat verstaat de aanbestedende dienst onder "offensief cybersecurity programma?" Welke landen hebben zo'n programma volgens de aanbestedende dienst? Op welke informatie moet een inschrijver zich baseren om aan deze eis invulling te geven?
Antwoord	"Offensief Cybersecurity Programma" betekent letterlijk dat er landen digitale middelen in zetten om te spioneren, saboteren of bemoeien in andere landen. Denk hierbij aan landen zoals Rusland, Iran of China. De website van de AIVD (en de BIO) geeft hier meer duidelijk over en is een goede richtlijn voor de Inschrijver. Het is niet realistisch om een volledige lijst van landen aan te leveren. Daarbij ligt het vaak wel voor de hand omdat het verband houdt met geo-politieke verhoudingen. Als voorbeeld	

	de beveiligingssoftware Kapersky. Een grote partij maar sinds 2018 verboden door de Nederlandse overheid vanwege zorgen om spionage uit Rusland. Deze software mag dus niet ingezet worden. En zo zijn er meer voorbeelden.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Bijlage 4 - PVE C-025	Redundant met C-020. Graag een van beide laten vervallen.
Antwoord	Het is inderdaad dubbel. C025 staat beter beschreven en dus C020 vervalt en is doorgestreept.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Bijlage 4 - PVE D-003	Structurele verandering van de dienstverlening in de dienstverlening is strijdig met de aanbestedingswet.
Antwoord	Het woord “structurele” is doorgestreept in de update van Bijlage 4	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Bijlage 4 - PVE D-009	In een cloudmodel geldt een gedeelde verantwoordelijkheid. Aanbestedende dienst dient zich ervan bewust te zijn dat de cloudleverancier zonder tussenkomst en invloed van de inschrijver wijzigingen door kan voeren die impact hebben op de servicelevels. Verzoek deze uitzondering te benoemen in de eis.
Antwoord	Zoals de eis ook is opgeschreven betreft het hier onderhoud/wijzigingen door Inschrijver. Wijzigingen bijvoorbeeld vanuit Microsoft-wijzigingen gelden voor meerdere klanten en begrijpelijk dat Inschrijver daar geen invloed op heeft.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Bijlage 4 - PVE E-001	Welke rollen heeft Hecht beschikbaar om deel te nemen in de projectorganisatie?
Antwoord	In Bijlage 3A subgunningscriteria K4 Migratie wordt onder vraag 4.1 en subvraag 5 gevraagd welke inhoudelijke inzet (rollen & activiteiten) Inschrijver (en waarom) vanuit Hecht vanaf het eerste uur als randvoorwaardelijk beschouwd om de migratie te faciliteren. Hecht zal de rollen met Inschrijver in de voorbereiding bespreken om de projectorganisatie aan de zijde van Hecht zo goed mogelijk in te richten.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Bijlage 4 - PVE-E-004	Graag limiteren tot een percentage van de opdrachtraming i.v.m. proportionaliteit.

Antwoord	Eis E-004 is eerder in de update van Bijlage 4 doorgestreept. Dit naar aanleiding van Nvl-ronde 2.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Bijlage 4 - PVE G-001	Verzoek deze eis te schrappen. Niet proportioneel of transparant. Inschrijver is niet de leverancier van het platform, dat is de cloud provider.
Antwoord	Conform Eis G-001 wenst Hecht niet onnodig geconfronteerd te worden met 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. Dat daar grenzen aan zitten vanuit aanpassingen in tarieven/kosten die bijv. Microsoft in rekening brengt – bijv. Licentiebedragen – is voor Inschrijver niet-beïnvloedbaar en zal voor rekening komen van Opdrachtgever. Maar nadrukkelijk wordt van Inschrijver gevraagd geen kostenelementen buiten beschouwing te laten in de Inschrijving en deze later als meerkosten in rekening te willen brengen. Opdrachtgever meent te kunnen vertrouwen op de expertise en ervaring van Inschrijvers dat hier geen sprake van kan zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Vraag 164 van NVI1	Bij de doelstellingen in paragraaf 1.3.2 van het Beschrijvende document geeft opdrachtgever het volgende aan: “ <i>Binnen Hecht werken veel collega’s met grote variatie in achtergrond, werkwijze én behoeften rond de Moderne Digitale Werkplek. Voor hen allemaal vormt <u>één centrale portal- en landingspagina</u> het hart van de Moderne Digitale Werkplek.</i> ” In het antwoord van vraag 164 van NVI1 staat: “ <i>Aan Inschrijver wordt gevraagd hoe een landingspagina met intranet (social) functionaliteiten kan worden <u>geïntegreerd</u> in de voorziene oplossing</i> ”. Het is voor ons niet helder wie de landingspagina levert. Kunt u bevestigen dat de opdrachtgever de landingspagina met intranet (sociale) functionaliteiten ter beschikking stelt? En dat inschrijver alleen beschrijft hoe deze te integreren is in de aangeboden oplossing?
Antwoord	Dat is onjuist; Inschrijver levert de landingspagina en het sociaal intranet.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Vraag 81 van NVI 1 en vraag 13 van NVI2	Opdrachtgever geeft bij antwoord voor vraag 81 in NVI1 het volgende aan: “ <i>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.</i> ”

		Wet- en regelgeving (BIO/AVG/NEN/ISO) geeft op zichzelf geen specifieke aanbevelingen over technologiekeuzes, dan wel licentievormen. De meest gangbare regulering (bijvoorbeeld AVG en ISO27001) is technisch te ondersteunen met Microsoft 365 E3 componenten. Hierbij moet worden gedacht aan auditlogging, datalekbeveiliging, informatieclassificatie en -bescherming. Maar er is een aantal redenen om deze componenten aan te vullen met relevant E5 add-on's licenties voor Security & Compliance. Een aantal specifieke artikelen van de BIO v1.04 en het Themadocument Clouddiensten kunnen alleen worden ingevuld wanneer E5 add-on's licenties voor Security & Compliance worden gebruikt. Concrete voorbeelden zijn: voor het zelf beheren van encryptiesleutels en het langdurig bewaren van auditlog-informatie zijn deze add-ons vereist. Ook volgens recent gepubliceerde Data Privacy Impact Assessment (DPIA) van SLM Rijk zijn deze add-ons nodig voor de optimale beveiliging van de moderne werkplek op basis van Microsoft 365. Kunt u bevestigen dat de verwachte dienstverlening van de inschrijver voldoet aan de BIO-eisen en gebaseerd is op de features van Microsoft E3 + E5-add-ons voor Security & Compliance? Indien dit niet het geval is, kunt u uw keuze verduidelijken?
Antwoord	Hecht kan zich hier prima in vinden. Hecht stemt het eerst samen af met de leverancier wanneer die Add-ons nodig zijn t.b.v BIO gebaseerd op een risicoanalyse.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Nvl-2 antwoord 12 en 101	Voor inschrijver is het niet SMART wat er nu exact gemigreerd dient te worden, omdat er keuzes gemaakt dienen te worden of omdat u het antwoord niet weet. Inschrijver heeft de volgende vragen: 1. Hoe dient inschrijver de migratie te prijzen? Aangezien er keuzes gemaakt dienen te worden en informatie ontbreekt is een fixed prijs afgeven niet mogelijk. 2. Door ontbrekende informatie hanteren inschrijvers verschillende uitgangspunten en aannames. Hoe garandeert u binnen deze aanbesteding een objectieve prijsvergelijking?
Antwoord	Hecht verwacht van Inschrijver een prijs (gebaseerd op de in te vullen deelprojecten) voor de migratie en realiseert zich dat de prijs gebaseerd kan zijn op meerdere aannames (Tabblad 1) met elk een financiële impact. In de voorbereiding van de migratie die conform eis E-006 na drie kalenderweken moet resulteren in een door Hecht goedgekeurd plan, dienen deze aannames op basis van benodigde informatie	

	te worden omgezet in keuzes en oplossingen. Inschrijver heeft op basis van de rondes Nota van Inlichtingen de gelegenheid om eventuele ontbrekende informatie te verzamelen om tot een zo goed mogelijke prijs voor de migratie af te geven. De beschikbare informatie is voor alle Inschrijvers gelijk.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Nvl-2 antwoord 83	Kunt u aangeven hoeveel data m.b.t. de teamsites gemigreerd dient te worden?
Antwoord	Vraag 83 heeft betrekking op de teamsites van de RAV en de te migreren data gaat om ongeveer 10gb.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Nvl-2 antwoord 73	Begrijpt inschrijver goed dat de migratie naar Exchange online niet door inschrijver uitgevoerd hoeft te worden? Indien deze wel door inschrijver uitgevoerd dient te worden, kunt u dan aangeven hoeveel data gemigreerd dient te worden?
Antwoord	Dat is nog onzeker. De kans is aanwezig dat Inschrijver de Exchange-omgeving van de RAV naar Exchange Online zal migreren. Omdat dit nu niet duidelijk is, is de Aanbestedende Dienst van mening nu in de prijsstelling uit te gaan van geen ExO-migratie; als dat toch nodig blijkt te zijn zal daarvoor een aanvullende financiële afspraak worden gemaakt voor éénmalige kosten.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Nvl-2 antwoord 37	U geeft aan dat er 951TB aan data op persoonlijke schijven staat en 1, 84 TB aan afdelingsdata. Kunt u deze aantallen opsplitsen naar de hoeveelheid data per organisatie (RDOG, GHOR en RAV)?
Antwoord	Dit is niet correct, het is 951 GB aan persoonlijke data. De getallen gaan over de RDOG.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Nvl-2 Antwoord 12	Inschrijver begrijpt dat RDOG nog een eigen infrastructuur heeft naast de MS Azure omgeving, waar onder andere fileservers staan. Inschrijver heeft de volgende vragen. Vraag 1: Klopt het dat er nog een infrastructuur is naast de MS Azure omgeving?

		Vraag 2: Zo ja, kunt u een overzicht aanleveren van de VM's die hierin draaien met daarin opgenomen: De functie van de VM, het operating systeem en de hoeveelheid data, zodat inschrijver een inschatting kan maken wat gemigreerd dient te worden?
Antwoord	1) ja dat klopt. 2) Migratie van VMs vanuit het datacenter is uitsluitend voor een if-all-else fails scenario. Ga uit van het alleen migreren van data – en die gegevens zijn al verstrekt. Ter illustratie is een export van alle actieve VMs opgeslagen in de map NVI-3. Daarvan hoeft naar inschatting niets gemigreerd te worden naar Azure, maar geeft hopelijk wel een beeld van hoe klein de omgeving is waar we het over hebben.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Nvl 1- Antwoord 29	Tijdens Nvl 1 gaf u bij deze vraag aan dat u het antwoord nog niet weet. Weet u ondertussen het antwoord op deze vraag? Indien u dit niet weet, kunt u dan aangeven wat inschrijver als uitgangspunt dient te hanteren in haar aanbidding?
Antwoord	Het antwoord op deze vraag is nog niet bekend. Ga uit van een hybride AD/AAD bij aanvang van de overgang.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Bijlage 10 SLR v1.2	U vraagt om een RPO en RTO van kleiner of gelijk aan vier uur. Vraag 1: Betreft dit data opgeslagen op het IaaS platform/back-up of alleen de moderne werkplek? Vraag 2: Indien het RPO en RTO betreft voor de data op IaaS vraagt inschrijver zich af welke verantwoordelijkheid inschrijver heeft tegenover de data op het IaaS Platform? Indien het alleen de data betreft op de moderne werkplek betreft het de huidige inrichting van de back-up, hoe is de RPO en RTO nu geregeld binnen de M365 back-up?
Antwoord	Vraag 1: Met betrekking tot RPO betreft dit alleen de data in relatie tot de Moderne Digitale werkplek. Met betrekking tot RTO betreft dit tevens het IaaS-platform waarvan het beheren en door ontwikkelen bij de Inschrijver ligt en daarmee de verantwoordelijkheid om de RTO binnen of gelijk aan 4 uur te houden. Vraag 2: RPO van huidige oplossing: De interval van back-ups is nu 1x per 24h. De oplossing biedt echter een back-upschema van elke 4 uur waarmee dus een RPO van 4 uur gerealiseerd kan worden; daar is tot nu toe niet voor gekozen. RTO van huidige oplossing:	

	De RTO is sterk afhankelijk van de hoeveelheid data die hersteld moet worden. Gaat het om 1 postvak met een gemiddeld aantal items, dan is de RTO slechts 10 minuten, dat is inclusief de menselijke handelingen. Gaat het om een grotere set data, tientallen GB's of meerdere TB's, dan loopt het op naar 2 tot 12 uur of zelfs langer. Deze afhankelijkheid is er altijd, dus 'dé RTO' is niet éénduidig te definiëren.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Bijlage 4 B-008	Door wie dient de inhoud en vormgeving eenvoudig aan te passen te zijn?
Antwoord	Door een afvaardiging van het team Communicatie, door de applicatiebeheerder en qua inhoud door een nader te bepalen afvaardiging vanuit de RVE'en (denk aan aanlevering van content en aanpassing van landingspagina's over specifieke entiteiten).	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Bijlage 4 C	Op basis van hoeveel assets dient de SIEM/SOC oplossing gebaseerd te zijn?
Antwoord	Het is bij Hecht niet bekend om hoeveel assets het momenteel gaat. Het omvat natuurlijk meer dan alleen de werkplekken en hier hebben wij nu geen goed zicht op. Samen met de Inschrijver zal dit bepaald moeten worden door bijvoorbeeld een scan uit te voeren en te bepalen wat er wel of niet gemonitord moet worden. Bijvoorbeeld op basis van het risico.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Bijlage 4 E-003	Waar staan de file-shares waar inschrijver toegang toe moet verlenen aan de medewerkers vanaf de moderne werkplek en hoe is de toegang nu geregeld?
Antwoord	Hecht kan de vraag niet duiden. Inschrijver wordt geacht data aan te bieden in de moderne werkplek. Als zij daarvoor file-shares willen inrichten mogen zij a) beargumenteren waarom dat een ideale oplossing is en b) zelf de oplossing daarvoor inrichten.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	NVI-2 antwoord 71	Hoe en waar dient inschrijver het vervangen van eventueel resterende thin clients op te nemen in het prijzenblad? Zijn deze

		al opgenomen in de genoemde aantallen van de MDW standaard 1300 en light 600?
Antwoord	Inschrijver hoeft <u>geen</u> rekening te houden met het vervangen van resterende thin clients die bij ingaan van de opdracht nog resteren. De verwachting is dat erbij RAV nog 72 thin clients resteren en Hecht neemt hierin haar verantwoordelijkheid deze t.z.t. te vervangen. Dit in overleg met de Opdrachtnemer. RDOG heeft bij ingaan van de Opdracht geen thin clients meer.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Nvl-1 antwoord 196	Kunt u appendix 1a, 1b en 1c updaten met het aantal gebruikers per applicatie. Dit zodat inschrijver een beeld heeft door hoeveel gebruikers de applicatie wordt gebruikt?
Antwoord	Betreffende het RDOG-netwerk zijn de applicaties waarvan dit bekend is in kolom P van appendix 1a het aantal actieve gebruikers opgenomen. Dit zijn vaak client gebonden applicaties die toebehoren tot een van de organisatieonderdelen. Die organisatieonderdelen zijn weer terug te vinden in kolom L. Indien er niets is ingevuld qua aantal actieve gebruikers is dit momenteel niet bekend. Een en andere is afhankelijk van de grootte van het organisatieonderdeel. De uitzondering hierop is alles met categorie 0-RDOGHM in kolom L. Hiervan kan inschrijver ervanuit gaan dat alle medewerkers genoemd in bijlage 13 hoofdstuk 1.1, toegang moeten hebben. Bij appendix 1B (GHOR) en 1C (RAV) geldt dat alle genoemde gebruikers uit bijlage 13 hoofdstuk 1.1, toegang moeten hebben.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Nvl-1 antwoord 217, bijlage 13, paragraaf 2.6	Aangezien u in bijlage 13, paragraaf 2.6 heeft aangegeven dat infrastructuur & hosting buiten scope is: Indien een VM of functionaliteit niet gemigreerd kan worden naar MS Azure zoals bijvoorbeeld een Exchange server voor RAV. In welk datacenter komt deze te draaien en wie is verantwoordelijk voor beheer?
Antwoord	Mocht die situatie zich voordoen, dan zal hiervoor naar verwachting het datacenter van de huidige ICT-partner van de RAV gebruikt worden, waar deze mogelijkheid structureel beschikbaar is. Ook het technisch beheer zal dan daar belegd worden.	

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

41.	NVI-1 antwoord 221	U geeft aan dat er 349 teamsites zijn. Kunt u een onderverdeling maken naar RAV, GOR en RDOG, inclusief hoeveelheid data per organisatie?
Antwoord	De 349 teamsites aangegeven in NVI-1 hebben alleen betrekking op het intranet van RDOG. Dit betreft de SharePoint 2013 on-premise omgeving. De totaal te migreren data is rond de 300 Gb.	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	NVI-1 antwoord 213.1 en NVI-2 antwoord 114 en 217	Het is inschrijver niet duidelijk waar inschrijver rekening mee moet houden betreffende de Cloud IaaS infrastructuur. Wanneer inschrijver nog rekening moet houden met applicaties die nog niet versaat kunnen worden en gehost moeten worden op een IaaS Platform binnen Azure dan dient inschrijver ook uitgangspunten te hebben waarmee inschrijver kan calculeren. De gegeven antwoorden zijn weinig concreet waardoor inschrijver geen adequate informatie heeft om mee te calculeren en een voorstel uit te brengen. Vraag: kan Hecht inschrijvers alsnog voorzien van de gewenste situatie wat betreft het Cloud IaaS platform, Hoeveelheid en type VMs, benodigde storage maar ook welke applicaties blijven nog vooralsnog gehost vanuit het IaaS platform en is een Azure Virtual Desktop voorlopig nog noodzakelijk voor de applicaties die niet versaat kunnen worden en voor welke applicaties en voor hoeveel gebruikers?
Antwoord	Hecht zal na gunning met de Opdrachtnemer de aannames met financiële impact in tab 1 van het prijzenblad doorvertalen naar informatie (applicaties, VM's e.d.) en te maken keuzes om tot de meeste effectieve oplossing te komen voor de gewenste Cloud IaaS infrastructuur. Op dit moment is dit niet verder te concretiseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	Bijlage 13 2 ^e lijns service support	Inschrijver begrijpt dat Hecht zelf de 1^e lijn servicedesk blijft verzorgen. Vraag 1: Hoe zorgt Hecht ervoor dat de demarcatie in 1^e en 2^e lijns meldingen duidelijk is en wat verwacht Hecht van inschrijver m.b.t. kennisoverdracht zodat de 1^e lijns servicedesk direct bij een eerste contact zoveel mogelijk meldingen zelfstandig kan oplossen?

	Vraag 2: Wat is het kennisniveau van de 1 ^e lijn servicedesk van Hecht?
Antwoord	Met betrekking tot vraag 1 is het belangrijk dat dit in goed overleg en afstemming gebeurt tussen Inschrijver en Hecht. Hier zullen we gezamenlijk invulling aan moeten geven en vastleggen in een DAP. Zie ook programma van Eisen D-010. Hier zullen we in de praktijk op moeten bijsturen door regelmatig met elkaar in gesprek te gaan. In diezelfde afspraken verwacht Hecht inderdaad dat Inschrijver de 1e lijn van voldoende documentatie, kennis en training voorziet om meldingen adequaat af te kunnen handelen. Dit is een combinatie van zelf oplossen of indien nodig doorzetten naar de tweedelijns (triage van de meldingen). Vraag 2 is lastig te beantwoorden want dit is natuurlijk subjectief en onderwerp afhankelijk. Het is onduidelijk naar welke kennis wordt gerefereerd. Dit is ook afhankelijk van afspraken in de DAP. De Servicedesk is nu voldoende skilled voor het huidige ICT-landschap.

Nr.	Betreft	Vraag
44.	Verantwoordingsformulier SMART.pdf	Het verantwoordingsformulier SMART is aangeleverd in PDF-vorm en hierdoor niet eenvoudig bij te werken, graag ontvangen wij uw format in Word.
Antwoord	Inmiddels is een Word-versie van het SMART verantwoordingsformulier geupload in TenderNed.	
Nr.	Betreft	Vraag
45.	Self Service beoordeling, versie update 31jan	In het self service formulier geeft u binnen de tab "Inschrijver" aan dat inschrijver in cel C84 de inschrijfprijs dient in te dienen. Inschrijver vermoedt dat u bedoelt dat de inschrijfprijs in cel F14 in het tabblad 'Conclusiematrix' dient te worden ingevuld, graag uw bevestiging.
Antwoord	Dat is correct. De inschrijfprijs die u invult in F14 van de Conclusiematrix dient u overigens ook in te vullen op TenderNed onder Kosten/prijscriteria.	
Nr.	Betreft	Vraag
46.	Bijlage 13 Omschrijving huidige en gewenste situatie	Hoeveel medewerkers met een fysieke werkplek hebben een vaste werkplek op kantoor en hoe zijn deze medewerkers verdeeld over de locaties (aantal per locatie)?

Antwoord	Vraagstelling is onduidelijk wat Inschrijver bedoelt met fysieke werplekken en vaste werplekken. Wij kunnen deze vraag op meerdere manieren interpreteren. In eerdere Nvl is al het aantal desktops behandeld. Dit lijkt ons het meest relevant.	
Nr.	Betreft	Vraag
47.	NVI 2, nr. 19	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. Inschrijver neemt aan dat u 1x SMART verantwoording bedoelt per criterium, wat betekent dat de volgende elementen (in totaliteit en niet elementen hierbinnen afzonderlijk) worden onderbouwd met 1x A4: K1 - Architectuur en Oplossing K2 - Security en Compliance K3 - Regie en Service integratie K4 – Migratie K5 – Adoptie K6 - Financiële aspecten in relatie tot Kwaliteit K7 - Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) K8 – Samenwerking In totaal dus 8x A4. Graag uw bevestiging.
Antwoord	Uw interpretatie strookt niet met onze vraag. We vragen wel degelijk 1x SMART verantwoording per subcriterium, dus 1x voor K1.1, 1x voor K1.2 etc. In totaal is dat – gebaseerd op bijlage 3A dd 31jan23 - 20x een SMART-verantwoording. Dat klinkt veel, u kunt dit echter in onze optiek eenvoudig tot een half A4 beperken. Zoals besproken in het webinar over de SMART beoordeling (zie link Replay hiervoor onder Documenten op TenderNed) dient uw SMART-beoordeling als een hulpmiddel voor onze beoordelaars. Dat heeft enkel zin als op Wens-niveau de SMART-verantwoording beschikbaar is en deze niet geldt voor de hele K.	
Nr.	Betreft	Vraag
48.	NVI 2, nr. 48 en NVI 2, nr. 8	U geeft aan: “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.” Verderop in NVI 2 geeft u dit aan over in gebruik zijnde werkplekapparatuur: “RDOG: Meer dan 766 (windows 10) laptops. Minder dan twintig PC’s. RAV: 24 windows laptops, 12 windows desktops, 72 Igel thin clients.” Er is een verschil tussen het aantal laptops van 1300 en het aantal dat u daaronder benoemt. Hoeveel laptops zijn er in gebruik per entiteit en zijn dit persoonlijke of gedeelde laptops?
Antwoord	Het antwoord voorzien in Nvl2 is voor Hecht de meest recente informatie over het aantal en type devices. Deze kunt u als leidend gebruiken. De in omloop zijnde laptops zijn persoonlijke laptops.	
Nr.	Betreft	Vraag
49.	NVI 2,	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. Om hoeveel resterende thin clients gaat het?
Antwoord	Inschrijver hoeft <u>geen</u> rekening te houden met het vervangen van resterende thin clients die bij ingaan van de opdracht nog resteren. De verwachting is dat erbij RAV nog 72 thin clients resteren en Hecht neemt hierin haar verantwoordelijkheid deze t.z.t. te vervangen. Dit in overleg met de Opdrachtnemer. RDOG heeft bij ingaan van de Opdracht geen thin clients meer.	
Nr.	Betreft	Vraag
50.	NVI 2, nr. 43	U geeft aan: “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.” Op

		welke beschikbaarheid van de Hecht Servicedesk (aantal fte) kunnen wij rekenen?
Antwoord	Dit is nader uit te werken qua verstandige/noodzakelijke doorlooptijd, verdeling over fysieke locaties binnen het werkgebied en personele capaciteit. Er zijn diverse medewerkers vrij te maken en indien nodig aanvullend in te huren.	
Nr.	Betreft	Vraag
51.	NVI 2, nr. 14	U geeft aan: “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.” “Uitwerking omvat onder andere” geeft aan dat u een beeld heeft van wat u wilt terugzien. Welke uitwerking wenst u terug te zien? Graag ontvangen wij transparant wat de expliciete thema’s zijn om uit te werken.
Antwoord	Partijen komen overeen dat de volgende principes leidend zullen zijn voor het gedrag en de beslissingen van de partijen gedurende de looptijd van de overeenkomst. a) Wederkerigheid: in onze omgang met elkaar zullen Partijen aandacht hebben voor elkaars inspanning en de opbrengsten die de samenwerking oplevert. b) Gelijkwaardigheid: Partijen zullen op basis van gelijkwaardigheid samenwerken waarbij hun activiteiten niet gericht zijn op het behalen van voordeel ten opzichte van de andere Partij. c) Eerlijkheid en transparantie: in de omgang met elkaar zullen Partijen eerlijk en transparant zijn, voor zover mogelijk gegeven de (commercieel) gerechtvaardigde	

	belangen van elk der Partijen. Dit zal tot uiting komen door nauwkeurige en authentieke gesprekken te voeren met elkaar, met als doel groei in de mogelijkheden van beide mogelijk te maken. d) Loyaliteit: Partijen zullen elkaars belangen als even belangrijk behandelen en zullen er dus voor zorgen dat hun loyaliteit aan het doel sterk blijft, zelfs als op korte termijn niet volledig aan de belangen van een van de Partijen wordt voldaan. e) Proportioneel vereffenen van inspanning en opbrengsten: in de omgang met elkaar zullen Partijen proportionaliteit toepassen, d.w.z. altijd proberen beloningen en lasten (inspanningen en risico) te delen op een manier die de bijdrage van Partijen erkent. Partijen zoeken in gezamenlijkheid naar oplossingen als er een discrepantie is tussen inspanningen, risico en ontvangen beloningen. f) Integriteit: Partijen passen integriteit toe, vermijden opportunistisch gedrag en baseren elkaars handelen consequent op deze leidende principes. g) Partijen gaan transparant met elkaar om en creëren een omgeving waarin het geven van (constructieve) feedback gewaardeerd wordt en gebruikt kan worden om hiervan te leren en het de volgende keer beter te doen.	
Nr.	Betreft	Vraag
52.	Bijlage 3a Subgunningscriteria Kwaliteit	Hierin staat: “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.” Graag ontvangen wij een voorbeeld van hoe u dit per vraag wenst terug te zien.
Antwoord		Voor de beantwoording van bijvoorbeeld K5 Adoptie – 5.2 dient inschrijver dus over te nemen: K5 Adoptie – 5.2 – “Hoe gaat Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst Hecht en haar eindgebruikers meenemen in de doorontwikkeling van de Moderne Digitale Werkplek (op basis van MS365) en de (nieuwe) toepassingen die daaruit volgen?”
Nr.	Betreft	Vraag

53.	Bijlage 3a Subgunningscriteria Kwaliteit	U vraagt binnen K5: “Welke adoptie nazorg Inschrijver na de adoptiefase gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft bieden?” En “Hoe gaat Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst Hecht en haar eindgebruikers meenemen in de doorontwikkeling van de Moderne Digitale Werkplek (op basis van MS365) en de(nieuwe) toepassing en die daaruit volgen?”. Klopt het dat de tweede vraagstelling vooral gericht is op nieuwe functionaliteit en de eerste op algemene nazorg na de adoptiefase? Graag uw bevestiging.
Antwoord	Het klopt dat de 2e vraagstelling gericht is op nieuwe functionaliteit en de 1e vraagstelling op algemene nazorg na de adoptiefase.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	NvI Vraag 45 art 13.5 GIBIT + nieuwe Verwerkers ovk	In de nieuw gedeelde Verwerkersovereenkomst staat in artikel 9.2 een uitzondering opgenomen voor de eventueel beperkte aansprakelijkheid in het geval van boetes opgelegd door toezichthoudende autoriteiten. In vraag 45 van de NVI die ziet op artikel 13.5 GIBIT worden dergelijke boetes gemaximeerd tot 5 miljoen per boete. Past Opdrachtgever de Verwerkersovereenkomst hierop aan?
Antwoord	Het uitgangspunt van Hecht is dat elke partij volledig verantwoordelijk en aansprakelijk is voor het eigen handelen. Hecht past de Verwerkersovereenkomst op dit punt dan ook niet aan.	

Nr.	Betreft	Vraag
55.	GIBIT 1.12 + 6.1 vraag 142 NVI1a addendum	Kan Opdrachtgever aangeven hoe de in de Overeenkomst gespecificeerde ICT-Kwaliteitsnormen in de rangorde van documenten zullen vallen?
Antwoord	De gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (VNG) behorende bij GIBIT 2016 en GIBIT 2020 (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) staan in rangorde onder de Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst, Financiële Afsprakenet cetera, maar	

	boven de Offerte en Offerteaanvraag. Een en ander dient nog definitief te worden vastgesteld.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Nvi-2 vraag 33	Op basis van de vraag 33 in de Nvi-2 over het veilig communiceren langs kanalen van Whatsapp en Social Media heeft u punt 5 van K2 nr2.1 laten vervallen. In K1 bij nr. 1.1 in punt 4 stel u een gelijksoortige vraag: 'en het veilig gebruik van apps (bijvoorbeeld WhatsApp en Social Media). Kan inschrijver ervanuit gaan dat dit gedeelte van de vraag ook komt te vervallen?
Antwoord	In K2 vroegen wij om input hoe wij Whatsapp en social media veilig kunnen inzetten. Echter valt dit voor inschrijver buiten scope en is daarom vervallen. De vraag bij K1, punt 4, komt echter niet te vervallen. In deze vraag zijn whatsapp en social media slechts voorbeelden. Wij vragen hier wat de oplossing is, in het algemeen, over het veilig gebruiken van diverse applicaties (zowel zakelijk als privé) op de smartphones om zoveel mogelijk de risico's te beperken.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Nvi-2 vraag 99	Wij kijken uit naar het overzicht van de verschillende IAAS platformen en welke applicaties hierop draaien met bijbehorende backend infrastructuur, zoals gemeld bij de beantwoording van Nvi-2 vraag 99. Kunt u bij dit overzicht aangeven: • Welk Operating System in welke versie? • Maakt de betreffende applicatie gebruik van een database? Zo ja, welke (bijvoorbeeld SQL, Oracle, etc.)? • Is het in verband met performance noodzakelijk dat de client applicatie naast de backend applicatie draait? • Wat zijn de specificaties van de onderliggende hardware van een applicatie?

		• Is het een maatwerk applicatie, of een commerciële applicatie? • Als het een maatwerk applicatie is in welke taal is het dan geschreven? • Wordt de applicatie ondersteund door de leverancier/ontwikkelaar? • Is de documentatie van de applicatie actueel? • Welke versie van de applicatie is geïnstalleerd? En is dat maximaal n-1 (de éénnalaatste versie)? • Wat is het backup schema en wat wordt gebackupped van een applicatie?
Antwoord	In NVI-2 vraag 99 is een overzicht opgenomen van de verschillende IaaS platformen verdeeld over de RDOG/RAV & GHOR. Hieronder nogmaals deze uiteenzetting. • Private servers IT leverancier van de RAV - waar alle RAV applicaties op draaien (zie overzicht Appendix 1B). • Servers RDOG - een deel van de RDOG applicaties draaien op onze eigen servers in een datacenter en een deel op Azure IaaS platform (zie aangevuld overzicht Appendix 1A) • Azure IaaS platform GHOR - waar alle GHOR applicaties op draaien. Met betrekking tot punt (de virtuele servers in het datacenter van de RDOG) is in appendix 1a een extra tabblad opgenomen (overzicht VM's RDOG) met meer specificaties per VM. Met daarbij de kanttekening dat het natuurlijk het uitgangspunt is dat geen van deze servers gemigreerd wordt. In tablad Matrix is in kolom E aangegeven welke servers er op het Azure IaaS platform draaien. Indien bekend is de backend in kolom U van hetzelfde tabblad vermeld. Voor meeste applicaties (RDOG, RAV & GHOR) is inderdaad een leverancier die het levert of ondersteuning biedt indien nodig. De leveranciers zijn indien bekend aangegeven. Verder kan de informatie/antwoorden op de aanvullende vragen nu niet achterhaald worden en is alle reeds bekende informatie al doorgezet.	

Onderstaande vragen in behandeling en in Teams geplaatst!!

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Appendix 1a: Applicatielijst GGD	Hoe moeten we de categorie "2 - Toegang alleen via Citrix" exact interpreteren in kolom L ("uitfasering Citrix")? Aangezien deze opmerking bij meerdere SaaS-applicaties staat, rijst de vraag waarom hier Citrix voor nodig is/was. • Betekent dit bijvoorbeeld alleen dat hier IP Whitelisting van toepassing is? Dat wil zeggen: moet je met een vertrouwd IP aankomen bij de leverancier? • Is hier ook een VPN oplossing van toepassing? Ligt er dus een VPN tussen de GGD-omgeving en de leverancier, en benader je de applicatie via de route? • Zijn hier subcomponenten nodig die nu op Citrix aanwezig zijn? Bijv. een Citrix Receiver, Office Plugin, browser plugin o.i.d., of wordt er data geëxporteerd die nu naar de groepsschijven gaat?
Antwoord	De term "Toegang alleen via Citrix" is misleidend omdat dit beter omschreven kan worden "alleen via netwerk". Na overleg zijn de categorieën teruggebracht tot 2 stuks wat aangeeft of de applicatie on-premis of cloudbased is. Voor sommige SaaS-applicaties wordt nu inderdaad whitelisting gebruikt aan de kant van de leverancier. Tenzij het technisch onuitvoerbaar is, is de voorkeur van Hecht om authenticatie via AAD voor alle applicaties te gebruiken en VPN-oplossingen te vermijden. Hierbij wordt MFA via de authenticator app voldoende sterk als toegangsbeveiliging geacht. Voor toepassingen die via de AmZX of via de GGD GHOR Identity Hub worden ontsloten kunnen aanvullende eisen gesteld worden die wellicht alleen met een VPN-oplossing ingevuld kunnen worden. Voor sommige toepassingen is dat nu al het geval. Bijvoorbeeld voor CoronIT. Maar dit is Citrix onafhankelijk. Verder zijn er inderdaad verschillende plugins aanwezig. Neem als voorbeeld een office plugin van Clavis. Deze is niet afhankelijk van Citrix maar linkt wel naar een groepsschijf. Hiervoor moet Hecht samen met de Inschrijver kijken hoe dit opgelost wordt zonder de netwerkschijf. Dit geldt dus voor meerdere koppelingen/plugins die dus niet Citrix afhankelijk zijn maar wel van andere factoren zoals een groepsschijf. Alleen voor AFAS Profit is momenteel, zover bekend, een Citrix Receiver verplicht op de nieuwe werkplek omdat Profit als Citrix Published App wordt aangeboden door AFAS.	

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Appendix 1a: Applicatielijst GGD	Wat is de exacte interpretatie van de categorie "3 - Extra koppelingen binnen Citrix"? 1) Integreert de software nu met andere applicaties die ook binnen Citrix staan? 2) Zijn er koppelingen op netwerkgebied, die nu alleen via Citrix benaderd kunnen worden? 3) Zijn er koppelingen met de groepsdata die nu binnen Citrix staat? 4) Welke (overige) zaken/aandachtspunten moeten worden ondervangen als Citrix wordt uitgefaseerd?
Antwoord	Na overleg lijkt categorie 3 voor verwarring te zorgen en is daarom aangepast. De applicaties waarvoor deze waren benoemd (micollab en kidos) hebben geen afhankelijkheid of extra koppelingen in of van Citrix. Dit is aangepast in Appendix 1a.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Bijlage 13, pagina 15: IAM en provisioning	1) Wat is de reden om IAM buiten scope te houden? 2) Inschrijver ziet dit als een kernonderdeel van de werkplekomgeving. Staat Hecht ervoor open dit deel bij (alle) Inschrijvers te beleggen? 3) Zo niet, verzorgt Hecht dan alle benodigde aanpassingen aan IAM, gegeven dat er een geheel nieuwe doelomgeving wordt gecreëerd?
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> IAM is dus gedeeltelijk buiten scope. 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. Hecht staat ervoor open om dit, eventueel gefaseerd, bij de inschrijver te beleggen als dit nodig is voor het leveren van	

	de werkplek. Maar in alle gevallen blijft het een gezamenlijke operatie waar goede afstemming tussen Inschrijver en Hecht nodig is.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Bijlagen Applicaties	Zou u voor met name de RAV en GHOR een duidelijk overzicht kunnen verstrekken van de op de werkplek te ontsluiten applicaties en hun (huidige) vorm? Het is nu een erg globaal overzicht, met bijv. ook de meldkamerssoftware erop, die (vermoedelijk) geen onderdeel uitmaakt van de aan te bieden werkplek. Een zo goed mogelijke inschatting van het aantal SaaS-en met name legacy-applicaties is zeer bepalend voor de kosteninschatting.
Antwoord	Voor zowel de GHOR als RAV geldt dat de aangeleverde overzichten (appendix 1B en 1C) een volledig beeld geven van de gebruikte applicaties. In appendix 1A staan aanvullende applicaties die nu draaien op het RDOG netwerk maar soms ook gebruikt worden door de GHOR en RAV. Voor vrijwel al deze applicaties geldt dat ze toegankelijk moeten zijn via de moderne werkplek.	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	Beschrijvend document, pagina 3: Organisatie	Spreekt Inschrijver in de beheerfase met 1 partij (Hecht), of (ook) met de 3 onderdelen? Hebben de onderdelen straks de vrijheid om af te wijken op de generieke ICT-wensen van Hecht?
Antwoord	Inschrijver spreekt met Hecht-ICT en de bestaande ICT-partners van de RAV en de GHOR worden daarbij betrokken onder regie van Hecht. Er is geen vrijheid om af te wijken, er wordt Hechtbreed uniform ingericht, tenzij applicaties specifieke eisen hebben vanuit het betreffende bedrijfsproces (bijv. m.b.t. Beschikbaarheid bij de RAV).	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Nvl antwoord 217	In het document "Omschrijving huidige en gewenste situatie" stelt Opdrachtgever op pagina 11 dat het de doelstelling is om de huidige Citrix-omgeving uit te faseren. Bovendien stelt Opdrachtgever dat AVD (voor dit doel) als alternatief kan worden ingezet. Dat klinkt ook voor de hand liggend, gegeven de wens om naar een moderne werkplek te migreren. Dat zou betekenen dat er mogelijk servers vanuit de huidige Citrix-omgeving naar Azure worden gemigreerd. Dit lijkt in directe tegenspraak met uw antwoord op vraag 217.

		1) Kunt u dit toelichten? 2) Kunt u ook de achterliggende (functionele) wensen/eisen benoemen waarop Opdrachtgever exact haar voorkeur voor Citrix, AVD of geen van beide baseert? (is dit bijvoorbeeld puur financieel?)
Antwoord	De doelstelling is om de Citrix-servers volledig uit te faseren. Maar hierin moeten we kijken wat realistisch en mogelijk is. Het kan voorkomen dat een bepaalde applicatie ons ervan weerhoudt de Citrix server uit te schakelen omdat het niet (goed) werkt in de moderne werkplek. Gezamenlijk moeten we dan kijken of het nodig is om dan uit te wijken naar Azure Virtual Desktop, een andere applicatie komt etc.. Dit alleen als er geen andere mogelijkheden zijn. Hecht blijft erbij dat het niet de bedoeling is dat er servers vanuit het datacenter worden gemigreerd naar Azure, tenzij het niet anders kan.	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Nvl antwoord 158	Voor de zekerheid: in de terminologie van Inschrijver dienen <u>alle</u> applicaties "ontsloten" te worden in de werkplekomgeving (zowel SaaS als legacy als overige). Opdrachtgever lijkt de te ontsluiten applicatie een aparte sub-categorie te vinden. Kunt u dit ophelderen?
Antwoord	Het ontsluiten van applicaties is zeker geen aparte subcategorie. Onderscheid hierin maken leidt tot verwarring. Belangrijk is dat alle applicaties benaderbaar zijn vanuit de moderne werkplek.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Bijlage 13, figuur 4	In welke zin is in uw optiek IAM een "combinatie"-verantwoordelijkheid? Welk deel ligt exact bij Opdrachtnemer, en welk deel bij Opdrachtgever?
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> IAM is dus gedeeltelijk buiten scope. 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. Hecht staat ervoor open om dit, eventueel gefaseerd, bij de inschrijver te beleggen als dit nodig is voor het leveren van de werkplek. Maar in alle gevallen blijft het een gezamenlijke operatie waar goede afstemming tussen Inschrijver en Hecht nodig is.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Bijlage 13, Figuur 4	In welke zin is Platform as a Service in de optiek van Opdrachtgever een "Combinatie"-dienst? Welk deel ligt exact bij Opdrachtnemer, en welk bij Opdrachtgever? (in 2 scenario's: (a) er is nog een deel Citrix en (b) Citrix is uitgefaseerd).
Antwoord	Naar de toekomst ligt de verwachting dat Hecht PaaS dienstverlening additioneel binnen Azure zal afnemen. Echter is dit op het moment niet opportuun en dient niet meegenomen te worden in de aanbidding van de Inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Nvl vraag 250: IAM	Er zijn naar de interpretatie van Opdrachtnemer momenteel 3 IAM-oplossingen, die verschillend zijn ingericht (aangezien het verschillende omgevingen betreft). Klopt die aanname? Straks is er 1 geheel nieuwe doelomgeving. In welke zin blijft de bestaande oplossing dan ongewijzigd (as-is), in de visie van Opdrachtnemer? Hoe wordt Opdrachtnemer geacht de noodzakelijke aanpassingen op dit gebied te beprijzen?
Antwoord	Hecht gebruikt één bronsysteem (AFAS Profit) dat naar drie gekoppelde systemen (AD voor RDOG en RAV, AAD voor GHOR) identiteiten provisioned. Profit blijft ook in de nieuwe situatie leidend als bronsysteem. Op deze manier is het IAM-gedeelte daarom ook een combinatie dienst. Alle acties die ondernomen moeten worden om identiteiten in de nieuwe AAD te maken/te koppelen worden afgestemd met Hecht en de huidige leverancier van de provisioningsoftware.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Nvl vraag 198, prijsmodel	De prijs per gebruiker van een werkplekomgeving is doorgaans gebaseerd op een P*Q-lijst. Het tarief per gebruiker varieert met het aantal applicaties, devices, de persona's, het al dan niet uitfasen van virtuele werkplekken, het aantal gebruikers, etc. etc. Ook in de tijd varieert dit bedrag. In de markt ziet men dit

		in het algemeen als een sterk pluspunt: je betaalt voor wat je gebruikt, en generiek gesproken: steeds minder. Niets van dit alles wordt recht gedaan als er een fictieve "prijs per werkplek" wordt berekend. 1) Wat is de reden dat Opdrachtgever desalniettemin een prijs per werkplek vraagt? Welke voordelen biedt dit? 2) Staat Opdrachtgever ervoor open om dit te herzien, of in ieder geval een achterliggende P*Q-lijst toe te staan, waaruit naar voren komt welke wijzigingen in de oplossing tot welke wijzigingen in het tarief zullen leiden?
Antwoord		Hecht wenst voor beide werkplekvarianten een prijs per werkplek, waarvoor Inschrijver in de rondes 1, 2 en 3 de gelegenheid heeft gehad om informatie op te halen. Ten aanzien van de variatie uitgangspunten het volgende: 1. Het aantal applicaties: in appendix 1A, 1B en 1C is de informatie opgenomen, waarover Hecht momenteel inzage heeft 2. Het aantal devices: deze informatie is verstrekt in Bijlage 13 en beantwoord in NvL-ronde 1 en 2. 3. Persona's: deze zijn er niet en is onderdeel van de Opdracht (zie Bijlage 13 punt 4 onder paragraaf 2.1 Uniformiteit) 4. Aantal gebruikers: 1.300 (werkplekvariant 1) en 600 (werkplekvariant 2) Tabel 11 in het prijzenblad geeft de mogelijkheid om informatie op te nemen waaronder de achterliggende P*Q lijst die toelichting geeft maar <u>niet</u> als randvoorwaardelijk mag worden beschouwd.

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Beschrijvend document pagina 7: datacenters	Opdrachtgever maakt gebruik van diverse datacenters. Indien de bestaande Citrix-omgeving wordt uitgefaseerd, welke diensten draaien er dan in de optiek van Opdrachtgever mogelijk nog in die datacenters?
Antwoord	Dit is onbekend. Hecht streeft nadrukkelijk naar het volledig uitfasen van eigen datacenter. Maar of (en wanneer) dit haalbaar is kunnen we momenteel niet volledig inschatten.	

--	--

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Bijlage 13: paragraaf 2.6 Buiten Scope	Opdrachtgever stelt dat “Technisch en functioneel applicatiebeheer van applicaties van derden die niet tot de werkplek behoren” buiten scope zijn. Dit roept de volgende vragen op: 1) Inschrijver ziet <u>alle</u> applicaties die gebruikers gebruiken als behorend tot de werkplek. Ziet Opdrachtgever dit anders? 2) Zijn er ook applicaties waarvoor inschrijver <i>we</i>/geacht wordt "functioneel beheer" te doen? 3) Inschrijver gaat ervan uit dat het technisch beheer van applicaties die eventueel / tijdelijk in de bestaande Citrix-omgeving zou blijven draaien bij Opdrachtgever blijft liggen. Is Opdrachtgever het daarmee eens, en zo niet, hoe zou u de nadere invulling daarvan zien?
Antwoord	1. Nee wij zien dit niet anders, we zijn het eens met de stelling dat alle applicaties die gebruikt worden horen bij de werkplek. Waar het in veel gevallen alleen gaat om het verkrijgen van toegang tot de applicaties. 2. Alleen op alle Microsoftapplicaties, met een nader af te stemmen deel binnen Hecht-eigen applicatiebeheer. 3. Mee eens, met de kanttekening dat gezamenlijk wordt gekeken hoe dit z.s.m. wordt opgelost. De Citrix servers kunnen alleen in uiterste noodoplossing tijdelijk blijven bestaan. Maar het streven moet zijn om dit zo snel mogelijk uit te faseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Bijlage 9: Ingangsdatum	Opdrachtgever stelt voor de looptijd te laten ingaan na ondertekenen PVO. Daarmee is de looptijd (en de bijbehorende

		beprijzing) bekend, en de impact van een eventuele wijziging van de ingangsdatum om welke reden dan ook, minder financieel of juridisch ingrijpend. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?
Antwoord	Wij begrijpen deze vraag niet goed. Door het ontbreken van een concrete vraag kan hierop niet adequaat worden geantwoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Gibit artikel 4.2	Opdrachtnemer zou graag de volgende alinea toevoegen: Indien de opleveringsdatum van een project verschuift als gevolg van het feit dat Opdrachtgever de noodzakelijke projectinput niet kan leveren of het project uit wil stellen om welke reden dan ook, is Opdrachtnemer gerechtigd een compensatie te vragen voor die kostencomponenten waarvoor zij gedurende de extra projecttijd kosten maakt. Kan Opdrachtgever zich daarin vinden?
Antwoord	Hecht kan zich in algemene zin vinden in de strekking van uw voorstel maar maakt een voorbehoud bij de formulering ervan. Onduidelijk is bijvoorbeeld wat verstaan wordt onder 'noodzakelijke projectinput' en 'extra projecttijd'. Dit vraagt nadere uitwerking en afstemming. Graag werken we dit nader uit in de fase van contractering.	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	Gibit, artikel 13.1	In de toelichting is aangegeven dat volgens de wet directe en indirecte schade niet bestaat. Gebruikelijk is om ter verduidelijking toe te voegen: Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet en/of reputatieschade, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van aannemers van Opdrachtgever, en/of als gevolg van verminking of verlies van data is uitgesloten. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?
Antwoord	Hecht kan zich hierin vinden als de genoemde situaties worden geduid als voorbeelden van indirecte schade.	

Openstaande vragen uit NVI-2

Nr.	Betreft	Vraag
99.	NVI-1 antwoord 2 en 189	In de nvi1 antwoord op vraag 2 wordt een lijst gemaakt welke applicaties op het bestaande IAAS platform beschikbaar zijn. In de nvi1 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	Hieronder volgt een overzicht van de verschillende IaaS platformen. • Private servers IT leverancier van de RAV - waar alle RAV applicaties op draaien (zie overzicht Appendix 1B). • Servers RDOG - een deel van de RDOG applicaties draaien op onze eigen servers in een datacenter en een deel op Azure IAAS platform (zie aangevuld overzicht Appendix 1A) • Azure IAAS platform GHOR - waar alle GHOR applicaties op draaien. In appendix 1a is meer duidelijkheid over de verdeling binnen het netwerk van de RDOG. Zie ook vraag 32 NVI-3.	

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	De applicaties van de RDOG zijn terug te vinden in appendix 1A. De benaming van appendix 1A, GGD-applicaties, kan echter verwarring opleveren. Appendix 1A beschrijft namelijk alle applicaties die worden gehost op het RDOG-netwerk. Echter worden bepaalde applicaties ook gebruikt door de RAV & GHOR. Dit onderscheid is ook aangegeven in het bestand. Dit maakt het GGD (RDOG, RAV & GHOR) applicaties. Kortom, de RDOG-applicaties zijn terug te vinden in Appendix 1A. Om dit te verduidelijken hebben we de bestandsnaam aangepast naar "Applicaties op het RDOG netwerk".	