

Nota van inlichtingen 1
 Server-, werkplek-, applicatie- en cloud beheer
 d.d. 28 november 2023

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding 'Server-, werkplek-, applicatie- en cloud beheer' van Omgevingsdienst Haaglanden.

Met vriendelijke groet,
 Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Inhoud	SAM processen (PVE, tabblad 9, IT Service Management; Software Asset Management	Veel Managed Service Providers beschikken niet over de gevraagd SAM dienstverlening met behulp van tooling. Dergelijke dienstverlening wordt veelal geboden door License Service Providers. Met deze eisen sluit ODH meerdere gegadigden uit. Is ODH derhalve bereid de eisen omtrent SAM te laten vervallen?	<p>Software asset management (SAM) wordt optioneel bij deze Opdracht. Inschrijvers zijn niet verplicht om de SAM-dienstverlening aan te bieden en ODH is niet verplicht om de SAM-dienstverlening af te nemen. De eisen SMT-57 t/m SMT-64 in het programma van eisen zijn omgezet van KO-eisen naar wensen.</p> <p>Bij het subonderdeel SLA-13 van het subgunningscriterium kwaliteit wordt Inschrijver beoordeeld op zijn SAM-dienstverlening. Bij dit onderdeel dient Inschrijver eveneens aan te geven welke kosten zijn gemoeid met de SAM-dienstverlening. Dit zal kwalitatief, als geheel met de antwoorden op de andere vragen, worden beoordeeld.</p> <p>In het prijzenblad is de regel van de SAM-dienstverlening verwijderd. Bij het indienen van uw Inschrijving dient u gebruik te maken van het nieuwe prijzenblad dat bij deze Nota van inlichtingen is bijgevoegd.</p>
2.	Juridisch	Oude Nvl's	U geeft aan dat uitsluitend de in het kader van deze heraanbesteding gepubliceerde stukken relevant zijn. U heeft hierin ook de Nvl's van de vorige procedure opgenomen. Hoe dienen we deze te interpreteren? Zijn deze niet relevant en worden zij vervangen door de Nvl's van de heraanbesteding?	De nota's van inlichtingen van de oorspronkelijke aanbesteding maken onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken. De meeste antwoorden zijn reeds verwerkt in de documenten van deze heraanbesteding.
3.	Proces	Inschrijfdatum	De gekozen inleverdatum is twee dagen na veel mensen hun vakantie (Kerst/Nieuwjaar). Daardoor is in de praktijk 22 December de datum dat de documenten gereed moeten zijn. Dat is gezien de hoeveelheid gevraagde informatie een te krappe doorlooptijd. Verzoek is de deadline van inleveren te verplaatsen naar 23 Januari 2024.	De planning wordt niet aangepast.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
4.	Inhoud	Licenties en Cloud Consumption	Leverancier doet de aanname dat alle Microsoft Licenties (M365) en de Cloud Consumption buiten scope van de aanbesteding is. Is dit correct?	Ja, dit is correct.
5.	Inhoud	On site support centrale voorzieningen	Betreft: Beschrijving huidige situatie paragraaf 1.1 Het uitgevraagde beheer bestaat uit het beheer van de configuraties van de genoemde componenten. Is het correct dat er geen on-site support, bijv. voor het vervangen van defecte hardware, als standaard onderdeel van de dienstverlening voor de on-premise centrale voorzieningen wordt uitgevraagd voor de genoemde componenten?	Het (binnen de scope van andere raamovereenkomsten laten) vervangen van defecte hardware (afmonteren, aansluiten, configureren) is wel onderdeel van de beheerscope. Wij zien het vervangen zelf niet als standaard onderdeel van de beheertaken van on-site-support, maar als een specialistische taak voor gekwalificeerde engineers waar indien beschikbaar andere raamovereenkomsten van de ODH voor kunnen worden benut. Bij geplande vervanging (bijvoorbeeld in het kader van life-cycle management) zal in de regel een project worden gestart voor de vervanging en binnen de scope van het project worden bepaald wie verantwoordelijk wordt gesteld voor de plaatsing.
6.	Inhoud	herontwerp on-premise netwerkinfrastructuur	Betreft: 9. Beschrijving huidige situatie paragraaf 1.1 Geldt voor het project rondom het herontwerpen van de on-premise netwerkinfrastructuur dat de gekozen nieuwe beheerpartij nog invloed kan hebben op het ontwerp en de hardware welke gebruikt gaat worden?	Goede vraag. Het voornemen was om dit voor de gunning af te ronden maar het lijkt ons bij nader inzien beter om hier de nieuwe leverancier in te betrekken.
7.	Inhoud	9. Beschrijving huidige situatie; par 1.1	Geldt voor het project rondom het herontwerpen van de on-premise netwerkinfrastructuur dat de implementatie hiervan eveneens is afgerond voordat het nieuwe beheercontract start?	Nee, op basis van nieuwe inzichten gaan we de nieuwe leverancier hier in betrekken.
8.	Inhoud	10. Beschrijving huidige situatie, par 1.4	Er staat in de 1e alinea dat de PC voornamelijk worden gemanaged door Intune. Zijn er ook nog andere varianten aanwezig?	Alles wordt in principe gemanaged via Intune. Er zijn geen andere varianten.
9.	Inhoud	Beschrijving huidige situatie; Cloud	Welk Azure Cloud Subscription model wordt op dit moment toegepast?	Enterprise Agreement.
10.	Inhoud	Huidige situatie, paragraaf 1.3	In het document staat een Filesharing server (FileCap) vermeld echter geen omschrijving van de service en wat er verwacht wordt van de leverancier. Kan ODH dit aanleveren?	De FileCap service levert filesharing diensten aan ODH medewerkers (en na uitnodiging ook voor externe klanten) t.b.v. het veilig uitwisselen van grote bestanden. De FileCap services zijn geïmplementeerd op 2 VM's in de ODH Azure omgeving op basis van door de leverancier geleverde ISO-images. Het beheer van de FileCap services bestaat uit het beheer van de configuratie van de FileCap servers, waaronder het configureren van certificaten, IP-whitelisting en gebruikersinstellingen op gebied van bestandsgroottes en bewaartermijnen. Ook het updaten van de servers (zowel OS als FileCap services) is onderdeel van het beheer. Updates

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
				kunnen via de beheerinterface van de server worden gedownload bij de leverancier en automatisch worden toegepast.
11.	Inhoud	Huidige situatie, paragraaf 1.3	In het document staat een SMTP Relay Server vermeld. Kan ODH aangeven waarom deze servers noodzakelijk en niet gebruikt wordt gemaakt van de M365 mail functionaliteit	In de modernisering van ons landschap moet deze transitie nog worden gemaakt. Planning is nog niet bekend.
12.	Inhoud	Huidige situatie, paragraaf 1.3	In het document staat een DHCP Service vermeld wordt hier mee bedoeld de standard DHCP service binnen het netwerk van Azure zit of een andere DHCP service?	Voor devices op de kantoorlocatie zoals laptops wordt deze service geleverd door de Fortigate Firewall. In de Azure omgeving wordt dit (voor de Azure VM's) geleverd door de Azure services.
13.	Inhoud	Huidige situatie, paragraaf 1.6	in de beschrijving van de huidige situatie staat dat de huidige ODH Azure omgeving (globaal) is opgebouwd volgens de Azure landing zone architectuur van Microsoft. Kan ODH meer zicht geven op huidige subscriptie indeling?	Wij vinden het voor nu voldoende om dit alleen globaal toe te lichten. ODH beschikt momenteel over 3 subscriptions: <ul style="list-style-type: none"> - ODH-platform-s (infrastructurele landing zone) - ODH_AP_EA (acceptatie en productie workloads) - ODH_OT_EA (ontwikkel en test workloads)
14.	Inhoud	Huidige situatie, paragraaf 1.7	Kan ODH een technisch design delen van de workloads in azure?	Dit wordt verstrekt na de gunning.
15.	Inhoud	Beschrijving huidige situatie; pagina 8	Wordt door ODH, respectievelijk door de verschillende huidige beheerpartijen, een volledige logging-historie over de afgelopen 12 maanden meegeleverd t.a.v. alle incidenten en changes?	Ja, het huidige ITSM systeem kan hier in voorzien. Deze is van ODH en blijft beschikbaar voor de nieuwe leverancier.
16.	Inhoud	Beschrijving huidige situatie; pagina 10	De reactietijd van 0,5 klokuur (inhoudelijk) in een servicewindow 24/7 heeft voor P-dienst down een aanzienlijke impact op kosten. Eventuele kostenbeperking is mogelijk als gebruik gemaakt wordt van onze offshore (Engelstalige) services. Staat ODH hier voor open?	ODH staat hier niet open voor. De helpdesk dient Nederlandstalig te zijn.
17.	Inhoud	Beschrijving huidige situatie; pagina 12	Vaststellend dat ODH zelf de regierol vervult, is aanleiding voor de vraag welke rol ODH toekent aan de nieuwe beheerpartij t.a.v. de change-verzoeken voor SaaS toepassingen?	ODH zal change verzoeken m.b.t. SaaS-toepassingen via het ODH eigen change management proces laten lopen. De opdrachtnemer kan hier een adviserende/beoordelende rol in vervullen, bijvoorbeeld ten aanzien van koppelingen en integraties.
18.	Inhoud	10. Programma van Eisen; AZB-04	In eis AZB-04 in het program van eisen staat een verwijzing naar ARM templates. In hoevere staat ODH er voor open om de ARM templates te vervangen door een meer recentere technologie als Biceps of Terraform?	ODH staat open voor het vervangen van de ARM templates door recentere technologieën, zoals BICEPS en Terraform, waarmee ook aan deze eis zou worden voldaan.
19.	Inhoud	10. Programma van Eisen; PLS-01	In eis PLS-01 in het programma van eisen staat een verwijzing naar certificate services. Kan ODH aangeven waar deze voor gebruikt worden en of hier nog specifiek richtlijnen op van toepassing zijn?	Dit wordt gebruikt voor het uitgeven van interne ODH certificaten, bijvoorbeeld voor werkplekken. Details volgen na gunning.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
20.	Inhoud	10. Programma van Eisen; AZB-02	Wat is de intentie van deze richtlijn? Voorkomen dient te worden dat beheeractiviteiten worden vertraagd of geblokkeerd door het uitblijven van instemming van ODH	<p>De intentie van deze richtlijn is dat ODH controle wil behouden over de toevoeging van nieuwe resources t.b.v. de eigen beheervoorzieningen van de nieuwe beheerpartij. Voorbeelden hiervan zijn storage accounts en log analytics workspaces.</p> <p>Deze eis heeft alleen betrekking op de initiële inrichting van de beheervoorzieningen en heeft volgens ODH derhalve geen vertragende of blokkerende consequenties voor de beheeractiviteiten nadat de beheervoorzieningen zijn ingericht.</p>
21.	Inhoud	10. Programma van Eisen; AZB-12	Betreft dit ook vragen op het financiële vlak, of uitsluitend vragen t.a.v. functionaliteit, beschikbaarheid en performance van Azure?	In overleg kunnen ook financiële aspecten worden meegenomen.
22.	Inhoud	10. Programma van Eisen; SMT-19	Vanaf welk moment gaat de 30 seconden meting in? Waar en hoe wordt deze gelogd?	<p>De 30 seconden gaan in vanaf het moment dat de telefoon de eerste keer overgaat.</p> <p>Deze responstijden worden standaard niet gelogd, omdat ODH er vertrouwen in heeft dat de opdrachtnemer deze eis (KPI) zonder problemen haalt.</p> <p>Pas wanneer de opdrachtnemer deze eis bij herhaling niet haalt en geen verbetering laat zien na gesprekken hierover, zal ODH wat formeler in deze eis gaan zitten en de responstijden daadwerkelijk gaan meten. De wijze waarop dat gebeurt is nog niet bepaald.</p>
23.	Inhoud	10. Programma van Eisen; CEN-01	Kunt u limitatief aangeven wat de "centrale voorzieningen" zijn op het moment dat de Inschrijver de dienstverlening overneemt?	<p>We kunnen dit niet limitatief weergeven, omdat er regelmatig (kleine) wijzigingen plaatsvinden in de omgeving.</p> <p>Echter, in de beschrijving van de huidige situatie op pagina 2, paragraaf 1.1 (Netwerkcomponenten en UPS) en §1.4 (AV middelen) staat redelijk gedetailleerd uitgewerkt wat de centrale voorzieningen (op dit moment) zijn.</p>
24.	Inhoud	10. Programma van Eisen; AZB-07	In eis AZB-07 wordt verwezen naar ODH security baseline. kan de richtlijn gedeeld worden?	De CIS baseline wordt toegepast.
25.	Inhoud	10. Programma van Eisen; PLS-03	In eis PLS-03 staat aangegeven dat "De opdrachtnemer verzorgt de installatie en het beheer van additonele software componenten die worden toegepast op voorschrift van en/of als onderdeel van de interne release kalender van de ODH. " Kan ODH aangeven wat en voorbeelden wat ze onder additional software componenten verstaan?	Denk aan software agents voor vulnerability scanning en andere systeem software .

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
26.	Inhoud	10. Programma van Eisen; CEN-02	Beschikt opdrachtgever, gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, over supportcontracten met fabrikanten welke opdrachtgever het recht bieden op het gebruik van de meest actuele versies van firmwares, besturingssysteem software en patches en updates in lijn met het versiebeheer van de leveranciers/fabrikanten?	Ja, deze support contracten zijn er.
27.	Inhoud	10. Programma van Eisen; SMT-70	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij een maximale uitvalduur van 24 uur garandeert voor alle systemen waarvoor zij beheer technisch verantwoordelijk is. Geldt dit ook, in geval van defecten, voor de genoemde on-premise netwerkcomponenten in paragraaf 1.1 van het document 9. Beschrijving huidige situatie? Zijn er supportcontracten met fabrikanten welke de levering van vervangende hardware binnen de gestelde termijn garanderen?	Ja, deze zijn in scope. en ja er zijn support contracten van kracht om de gestelde termijnen te kunnen halen. Indien deze eis niet wordt gehaald als gevolg van het niet tijdig beschikbaar zijn van vervangende hardware, dan zal dit niet worden toegerekend aan de opdrachtnemer.
28.	Contract	Prijzenblad	In Tabblad IT-Service Management regel 5, 6 en 7 vraagt u bedragen die slechts 1 jaar geldig zijn. Resp. 1e, 2e en 3e jaar. Het lijkt er echter op dat zij 3 jaren worden meegenomen in de calculatie. Kunt u dit aanpassen?	Het prijzenblad is hierop aangepast. De bedragen per jaar worden nu enkelvoudig meegenomen in de calculatie. Inschrijver dient het nieuwe Prijzenblad als bijgevoegd bij NVI-1 te hanteren.
29.	Inhoud	Architectuur principes	Is het mogelijk dat ODH de architectuur principes deelt voor de cloud inrichting?	Deze worden gedeeld na gunning.
30.	Inhoud	Richtlijnen	Aan welke richtlijnen dient ODH te voldoen?	Deze vraag is ons niet duidelijk. Kunt u deze vraag nader specificeren?
31.	Juridisch	GIBIT; art. 8.10 lid 1	Bent u bereid om dit aan te passen naar "de op de ICT-prestatie van toepassing zijnde Wet-en regelgeving"? Wij zijn van mening dat het niet aan de leverancier is om te beoordelen of het gebruik van de software nog past binnen de regels die op de afnemer van toepassing zijn. De wet en regelgeving die op het product van toepassing zijn zullen we uiteraard respecteren maar indien sectorspecifieke regels bijvoorbeeld gebruik in de weg staat, dan zijn wij niet in staat dit te beoordelen.	Akkoord.
32.	Juridisch	GIBIT; art. 8.10 lid iv laatste zin	Bent u bereid deze zinsnede te schrappen? Wij zijn van mening dat het voor beide partijen nadelig is om ontwikkelingen te blokkeren. Indien nieuwe inzichten ander gebruik rechtvaardigen dan dient dit volgens ons mogelijk te zijn.	Akkoord.
33.	Juridisch	GIBIT; art. 10 lid 1	Bent u bereid dit niet van toepassing te verklaren? Wij vinden een dergelijke garantie in dit geval gezien de te leveren dienst niet passend. Acceptatie maakt onderdeel uit van het proces, dat is het moment dat dient getoetst te worden of het geleverde conform specs is. Beheer zal daarna worden uitgevoerd conform beheercontract, en daarom is ook in die fase deze garantie niet wenselijk.	Akkoord.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
34.	Juridisch	GIBIT; art. 10 lid 3	Wij kunnen deze garantie slechts afgeven op de door ons uit te voeren werkzaamheden. Voor Derdenprogrammatuur zijn we hiervoor afhankelijk van de leverancier. Bent u daarom bereid Derdenprogrammatuur uit te sluiten van deze garantie?	Indien u artikel 10.1 lid iii bedoelt: Akkoord.
35.	Juridisch	GIBIT; art. 10 lid 4	Bent u bereid om dit aan te passen naar "de op de ICT-prestatie van toepassing zijnde Wet-en regelgeving"? Wij zijn van mening dat het niet aan de leverancier is om te beoordelen of het gebruik van de software nog past binnen de regels die op de afnemer van toepassing zijn. De wet en regelgeving die op het product van toepassing zijn zullen we uiteraard respecteren maar indien sectorspecifieke regels bijvoorbeeld gebruik in de weg staat, dan zijn wij niet in staat dit te beoordelen.	Indien u artikel 10.1 lid iv bedoelt: Akkoord.
36.	Juridisch	GIBIT; art. 20.8	Wij achten ontbinding niet passend voor dit type dienstverlening. U heeft ook in de beschreven situaties gebruikgemaakt van de dienstverlening, waarvoor een vergoeding op zijn plaats is. Dit valt niet anders te waarderen dan de overeengekomen vergoeding voor de dienstverlening zoals geleverd en betaald. Voor onvolledige/onvoldoende dienstverlening dient u volgens ons het proces van de aansprakelijkheid en daaruit volgende schadevergoeding in te zetten, eventueel gekoppeld aan opzeggen wegens gewichtige redenen. Bent u bereid om de mogelijkheid tot ontbinding uit te sluiten?	Artikel 20.8 van de GIBIT 2020 gaat niet over ontbinding. Graag in Nota van inlichtingen 2 aangeven op welk artikel de vraag betrekking heeft.
37.	Juridisch	GIBIT; art. 21.1	Een aantal van onze concurrenten op het gebied van ICT-dienstverlening beschikken ook over een accountants-tak. Om te voorkomen dat deze concurrenten inzage krijgen in onze werkwijze stellen wij voor om toe te voegen "niet zijnde een concurrent van Leverancier". Kunt u daarmee instemmen?	Akkoord.
38.	Juridisch	Nvl-1; vraag 37	Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat aansprakelijkheid is gecapt zoals overeengekomen in vraag 37 van de eerdere NVI's voor dit perceel?	De aansprakelijkheid inzake de verwerkersovereenkomst wordt beperkt tot maximaal € 1.250.000,- per gebeurtenis en een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Dit overeenkomstig de gestelde vraag bij de eerdere aanbesteding.
39.	Proces	Aanbestedingsleidraad, blz. 27, 5.3.1 Financiële en economische draagkracht; Continuïteit	<p>Inschrijver maakt gebruik van de Jaarrekening en accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria.</p> <p>Accepteert Aanbestedende dienst de Jaarrekening en accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel</p>	Akkoord.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	
40.	Proces	Aanbestedingsleidraad, blz. 27, 5.3.1 Financiële en economische draagkracht; Verzekering	Ten behoeve van derden worden bevestigingen van het bestaan van aansprakelijkheidsverzekeringen afgegeven in de vorm van een certificaat, waarbij onze verzekeraar zich committeert aan het bestaan van de verzekeringen. Is het toevoegen van dit certificaat ter verificatie toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?	Indien uit dit certificaat blijkt dat Inschrijver of een Derde waarop Inschrijver een beroep doet voor deze eis, is verzekerd conform hetgeen gesteld in paragraaf 5.3.1, is het akkoord om het betreffende certificaat te overleggen in plaats van een kopie van de verzekeringspolis.
41.	Inhoud	PvE SMT-17	Zijn deze 1e lijns supportvragen vanuit de ODH, vragen van ODH-eindgebruikers? Zo ja heeft ODH gegevens over het ticketvolume over een jaar en het type (Incidenten, Informatie (Rfl), SSR's - catalogustaken, Changes, Wachtwoordresets) supportvragen?	ODH is van mening dat dit duidelijk uitgewerkt staat op pagina 11 in de beschrijving van de huidige situatie.
42.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Hfdst 3.3 2e alinea	"Als "spin in het web" is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het operationeel afstemmen van alle zaken met diverse toeleveranciers....." VRAAG Kan aanbieder een opsomming ontvangen van deze toeleveranciers incl. hun diensten die zij aan ODH leveren?	Dit wordt verstrekt na gunning. Ter indicatie: hierbij moet worden gedacht aan leveranciers van AV-middelen, printing, WAN-access en netwerk apparatuur.
43.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Hfdst 3.3 één na laatste alinea	"Binnen het change management proces zijn diverse standaardwijzigingen gedefinieerd. Deze staan vermeld in het Prijzenblad bij het tabblad IT-Service Management." VRAAG In welke regel van dat tabblad?	In regel 35 t/m 60 van het genoemde tabblad.
44.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Hfdst 3.3 laatste alinea	"Verder dient Opdrachtnemer een service desk en on-site support te leveren." VRAAG Bedoelt ODH een eindgebruikers servicedesk?	Ja, dat is wat ODH bedoelt.
45.	Inhoud	PvE SEC-05	Kan ODH aangeven welke tooling dit is en wat de aard is van de output van die tooling?	ODH maakt gebruik van de tools InsightVM van Rapid7 en Nessus van Tenable voor rapportage van kwetsbaarheden
46.	Inhoud	PvE SMT-43	IT-omgeving naast de te leveren diensten van Opdrachtnemer ook de diensten van 'diverse leveranciers' zoals genoemd op pag 13 van de Aanbestedingsleidraad?	Deze vraag lijkt incorrect/onvolledig. Wat is precies de vraag?
47.	Inhoud	PvE SMT-32	'Kan ODH de bijlage beschikbaar stellen?	De bijlage (beschrijving huidige situatie) is meegeleverd. De gevraagde informatie staat op pagina 10. Mocht er wat anders worden bedoeld dan ontvangen we graag een specificatie op de vraag.
48.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Hfdst 3.3 4e alinea	"Een essentieel onderdeel van het beheer is het life-cycle management van de IT-omgeving....." VRAAG Wat verstaat ODH onder de IT-omgeving, bestaat die uit de diensten van Opdrachtnemer inclusief die van 'diverse leveranciers'?	De opdrachtnemer is alleen verantwoordelijk voor het life cycle management van de onderdelen waar zij zelf het beheer over voert. Het life cycle management van SaaS applicaties van andere leveranciers valt hier bijvoorbeeld buiten.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
49.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Hfdst 3.3 2e alinea	".....het totale palet aan diensten en services optimaal in haar onderlinge samenhang functioneert." VRAAG Betekent dit ook een functionele borging van de onderlinge samenhang?	Ja, dit betekent ook een samenhang in de functionele borging. We zien dit als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen opdrachtnemer, ODH en leveranciers.
50.	Inhoud	PvE WPS-6	Welke voorzieningen worden bedoeld?	Hier worden de VPN functies (VPN-client) bedoelt.
51.	Inhoud	PvE SMT-27	'Kan ODH de prioriteitenmatrix incidenten beschikbaar stellen?	Zie antwoord op vraag 47.
52.	Inhoud	PvE SMT-29	'Kan ODH de bijlage beschikbaar stellen?	Zie antwoord op vraag 47.
53.	Juridisch	NVI2 vraag 37/38 verwijzend naar vraag 16	Leverancier gaat ervan uit dat het antwoord op vraag 16 genoemd in de NVI2 leidend is voor deze aanbesteding. Kunt u dit bevestigen?	<p>Zie vraag 38. In afwijking op artikel 13.3 van de GIBIT 2020 wordt de bedrijfsaansprakelijkheid beperkt tot € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.</p> <p>In afwijking op artikel 13.3 van de GIBIT 2020 wordt de beroepsaansprakelijkheid beperkt tot € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.</p> <p>Dit zal worden verwerkt in de definitieve dienstverleningsovereenkomst.</p>
54.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad blz 27/28 en nvi1 vraag 12	U geeft aan dat de betreffende kerncompetentie betrekking heeft op publieke organisaties die gekoppeld zijn aan één van de landelijke digitale overheidsvoorzieningen. Wij nemen aan dat de voornoemde (referent) organisatie alleen Overheid en/of semi Overheids instellingen zijn. Is deze aanname juist of zijn er nog meer publieke organisaties die hier als referent mogen fungeren?	Er mogen ook publieke organisaties als referentie worden opgevoerd als daarbij sprake was van een koppeling met een landelijke digitale overheidsvoorziening.
55.	Proces	Aanbestedingsleidraad blz 30 beoordelingscommissie	Kunt u specificeren uit hoeveel personen/functies de beoordelingscommissie bestaat en welke relaties zij hebben ten opzichte van de opdracht?	<p>Het beoordelingsteam bestaat uit de volgende rollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teamleider Informatievoorziening • Architect Informatievoorziening • Operationeel coördinator ICT / Service manager IV • Chief Information Security Officer • Software Asset Manager <p>De intentie van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.</p>
56.	Inhoud	SIEM	Beschikt de opdrachtgever over een SIEM oplossing, zo ja welke oplossing?	Nee, daar beschikt ODH niet over.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
57.	Inhoud	Disaster recovery	Beschikt de opdrachtgever op dit moment over disaster recovery mogelijkheden? Zo ja hoe is de configuratie op dit moment geregeld?	De ODH beschikt hier gedeeltelijk over en is nog bezig dit verder in te richten op basis van de beschikbare faciliteiten in Azure (Azure Site Recovery Services).
58.	Proces	Algemeen	Is er ook een exitplan vanuit de huidige leverancier voor het overnemen van de dienstverlening? Is de latende leverancier bereid om de nieuwe leverancier te begeleiden tijdens de transitieperiode om hiaten in de dienstverlening te voorkomen?	Ja, dit is van kracht.
59.	Proces	Algemeen	U geeft bij elke kwaliteitsvraag het aantal pagina's aan per subvraag. Wij nemen aan dat het aantal pagina's exclusief het voorblad en hoofdstukindeling is per kwaliteitsvraag. Kunt u dit bevestigen?	Dit kunnen wij bevestigen.
60.	Inhoud	Bijlage 9 Beschrijving huidige situatie Hfdst 9	De opdrachtgever geeft aan dat de verschillende beheerdomeinen momenteel als losse silo's worden beheerd door diverse beheerpartijen. Hierdoor ontbreekt een integraal inzicht in de beheerstatus van de totale omgeving. De opdrachtgever vraagt daarom integrale monitoringtools, dashboards of rapportages uit die gemakkelijk inzicht bieden in de actuele status van de omgeving. In de nieuwe situatie zal één partij, de opdrachtnemer, verantwoordelijk zijn voor het beheer van de diverse domeinen. Bovendien is de omgeving minder complex doordat de on-premises omgeving gemigreerd is naar Azure. De opdrachtnemer fungeert als het enige aanspreekpunt (SPOC) voor de opdrachtgever wanneer eindgebruikers klagen over de beschikbaarheid of prestaties van (primaire) SaaS-applicaties of andere zaken die verband houden met hun werkplek. In deze context ziet de opdrachtnemer geen toegevoegde waarde van ketenmonitoring voor de opdrachtgever. Het verhoogt enkel de kosten en draagt niet bij aan het serviceniveau voor de eindgebruikers. Kan de opdrachtgever daarom alle eisen met betrekking tot ketenmonitoring schrappen? Zo niet, wat is de achterliggende reden hiervoor?	ODH wil in één dashboard zien hoe het ervoor staat in onze omgeving zodat we snel en adequaat kunnen handelen als er zich verstoringen voordoen. Een voorbeeld: gebruikers melden dat ze niet kunnen aanloggen op de primaire applicatie OpenWave (SaaS). Vanuit de ketenmonitoring moet dan snel zichtbaar zijn waar in de keten de oorzaak van dit probleem gezocht moet worden. Is bijvoorbeeld de applicatie down, zijn er problemen met de internetverbinding, is er een probleem met de Azure AD authenticatie, is er een probleem met het werkplek device of een combinatie van factoren. ODH realiseert zich dat dit niet eenvoudig is te realiseren maar wil op zijn minst deze ambitie in een eis vormgeven. Daarom laten we deze eisen niet vallen.
61.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Hfdst 3.3,1	Wat zijn de redenen waarom de opdrachtgever ervoor kiest om de Software Asset Management (SAM) activiteiten bij opdrachtnemer te beleggen, terwijl haar software brokers reeds beschikken over alle licentie-informatie en verantwoordelijk zijn voor het adviseren over doeltreffende aanschaf en inzet van software? In de nieuwe situatie waarin de opdrachtgever zich voornamelijk richt op SaaS-applicaties, terwijl de eisen van SAM nauwelijks zijn aangepast t.o.v. vorige uitvraag, rijst de vraag in hoeverre er rekening is gehouden met deze nieuwe situatie in de eisen van SAM?	Zie allereerst de antwoorden op vraag 1. Ten tweede: De SAM-aspecten waar opdrachtnemer verantwoordelijk voor is, betreft voornamelijk de software metering. Het gaat hier om het verkrijgen van inzicht in het daadwerkelijke gebruik van lokale en cloud-applicaties (software inventory/discovery). De software brokers zijn verantwoordelijk voor uitvragen van offertes, inkopen en administreren van de benodigde ODH software en adviseren over de licentiepositie van ODH.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
62.	Proces	Aangepaste planning	U geeft inschrijvers tot in de Nederlandse vakantieperiode de tijd om een inschrijving te doen. Hierdoor zal het voor velen lastig zijn om uw aanbesteding in de planning te plaatsen en een gedegen aanbod te doen.	De planning wordt niet aangepast.