

Nota van Inlichtingen 1 – Gerrit Rietveld Academie – ICT-Beheer – 2024/0528WMA

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Aanbestedingsleidraad				
1.			Service en beheer. U schrijft "In het geval van een Cyberaanval heeft Inschrijver een vast basisplan. In dit plan is minimaal opgenomen: 2fa, automatisch updaten, incident responseplan: verzekeren van risico; elk jaar risicoanalyse.". Echter een aantal punten die u noemt zijn ter voorkoming van een aanval zoals 2fa en automatisch updaten en niet voor het bestrijden van een cyberaanval. Hoe ziet u deze maatregelen ten tijde van een cyberaanval? B. De link www.eyesecurity werkt niet. Bij gebruik van de link www.eyesecurity komt Inschrijver terecht op de website van een commercieel bedrijf. Wat is de juiste link, en/of waar doelt u op?	A. In het laatste bullet point uit open vraag 2 'service en beheer' moet het woord "cyberaanval" vervangen worden voor "cybersecurity". B. Per abuis is een niet werkende link opgenomen. U kunt dit buiten beschouwing laten bij het beantwoorden van deze open vraag.
2.	7	3.4	Aanbestedende dienst is op zoek naar één strategische ICT-outsourcingspartner die de aanbestedende dienst in staat stelt de kloof tussen eindgebruikers en de afdeling ICT te verkleinen. Heeft u eisen/wensen ten aanzien van het aantal trainingen dat gegeven wordt aan medewerkers en studenten t.a.v. Cybersecurity. Heeft u daarbij een voorkeur voor de wijze waarop (live, video of middels software)?	Neen, dit is aan de Inschrijvende partij. Bij open vraag 1 is de vraag gesteld voor een inzage in het opleidingsplan welke u voorstelt tijdens de implementatie. Bij de vraag service en beheer kunt u aangeven welk voorstel inzake opleidingen gedurende de looptijd voorstelt en welke zienswijze u hier bij heeft.
3.	7	3.4	Aanbestedende dienst is op zoek naar één strategische ICT-outsourcingspartner die de aanbestedende dienst in staat stelt de kloof tussen eindgebruikers en de afdeling ICT te verkleinen. Kunt u een toelichting geven over de aard van de ontstane kloof en wat u van opdrachtnemer verwacht bij het verkleinen van deze kloof?	Met name de communicatie naar betrokkenen en de snelheid van afhandelen van meldingen heeft ertoe geleid dat er duidelijk te veel afstand is ontstaan. Ook deels te wijten aan de opdrachtgever. Dit zien we graag in de nieuwe overeenkomst veranderd.
4.	7	3.4	Hierbij is het van belang dat inschrijver (afdeling overschrijdend) samenwerkt met verschillende functionarissen van aanbestedende dienst. Inschrijver heeft hier een beeld bij maar we vragen of u hier een toelichting op kunt geven, gezien het belang wat u hier aan hecht. Is dit bijvoorbeeld in de huidige situatie niet goed georganiseerd of zijn er andere zaken die verbeterd dienen te worden?	De aanbestedende dienst bestaat uit verschillende afdelingen met soms andere wensen. Verwacht wordt van de inschrijver dat hier adequaat op ingespeeld kan worden wanneer mogelijk. Er zijn niet direct zaken die verbeterd moeten worden.
5.	8	3.4	Kennisgebieden. Wat bedoelt u met "Scripting, toevoegen vanuit document"?	Powershell scripts die lopen tussen het AD en de pakketten van de leverancier.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
6.	9	3.4	De ICT-werkplek bestaat uit een computer met toebehoren zoals een toetsenbord, computermuis, monitor, een telefoontoestel. Van de Inschrijver worden werkzaamheden verwacht op het gebied van installatie en configuratie van laptops en desktops zoals..... Bedoelt u hier mobiele telefoons of (ook) Desktop (IPT)?	Naar best effort helpen we medewerkers met hun mobiele telefoon, enkele desktops zijn aanwezig bv NUCjes
7.	9	3.4	De dienstverlening omtrent de ict-werkplek bestaat uit: beveiligen, configureren, opleveren, onderhouden, ondersteunen en uitleveren van de ict-werkplek bestaande uit computer en beeldscherm of laptop met of zonder beeldscherm. Wat verstaat u onder onderhoud en betreft het hier ook werkzaamheden op locatie? Vraag: bedoeld men hier het live overhandigen en uitleg van systeem?	Het betreft hier juist werkzaamheden op locatie. Uitleveren, uitleg en installatie
8.	9	3.4	Buiten de Koppelingen met Azure, wat verstaat u precies onder het beheren van Clouddiensten Office365 en Azure?	Beheren van de tenant, vragen en problemen oplossen mbt Office 365.
9.	9	3.4	Kunt u een CMDB overzicht beschikbaar stellen van alle systemen lokaal en in Azure met OS, functie, Specs (cpu, mem, opslag)?	Deze wordt na voorlopige gunning gedeeld.
10.	9	3.4	A: Van de Inschrijver worden werkzaamheden verwacht op het gebied van installatie en configuratie van laptops en desktops zoals: Tablets en mobiele telefoons. Verwacht u mobile device management voor deze devices? Indien dit het geval is, kunt u bevestigen of het beheren van deze apparatuur met Intune volstaat?	Nee, alleen voor de laptops.
11.	9	3.4	A: Van de Inschrijver worden werkzaamheden verwacht op het gebied van installatie en configuratie van laptops en desktops zoals: Apple /android. Bij Apple geeft u aan dat dit via Jamf dient te verlopen. Wat voor beheer/management vraagt u met betrekking tot Android? Gezien de grote diversiteit en mogelijkheden van Android stelt inschrijver voor om Android buiten de scope van deze opdracht te houden en hierover separate afspraken te maken. Gaat u hiermee akkoord?	Werkzaamheden voor Android komen minimaal voor, naar best effort.
12.	9	3.4	A: Van de Inschrijver worden werkzaamheden verwacht op het gebied van installatie en configuratie van laptops en desktops zoals: Bring your own device (BYOD). Installatie en configuratie van BYOD is gebruikelijk niet aan de orde of zeer specifiek. Gaat u ermee akkoord om installatie en configuratie van BYOD buiten scope van deze opdracht te stellen? Indien u niet akkoord gaat ontvangen wij graag een toelichting op de werkzaamheden die u verwacht op BYOD.	De configuratie van de BYOD devices valt niet binnen de scope. Wel als er problemen zijn dient opdrachtnemer de betreffende problemen voor zover deze binnen de opdracht valt af te handelen. (oorzaak aan de zijde van de opdrachtgever)

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
13.	9	3.4	A: Van de Inschrijver worden werkzaamheden verwacht op het gebied van installatie en configuratie van laptops en desktops zoals: Bij het apparaat behorende accessoires en componenten bv voeding/stroomkabel, bedieningsapparatuur zoals toetsenbord, muis, wacom, labelprinter, beeldschermen. Verwacht u van opdrachtnemer dat deze voor iedere handeling m.b.t. randapparatuur op locatie komt of is het mogelijk om voor een enkele fysieke handeling een medewerker van GRA in te schakelen?	Voor een aantal handelingen kan in overleg een medewerker van de opdrachtgever worden ingezet. Dit wordt na gunning besproken. Dit soort werkzaamheden worden in het algemeen opgespaard tot op de dag van werkzaamheden op locatie of ict pakt het zelf op.
14.	9	3.4	B: Servers: De dienstverlening omtrent het server beheer bestaat uit: het opleveren, Betekent het opleveren dat er een ontwerp en implementatie dient plaats te vinden of mag inschrijver er vanuit gaan dat het hier het beheer betreft van de bestaande omgeving?	Uitgangspunt is de bestaande omgeving.
15.	9	3.4	B: Het beheren van clouddiensten office 365 en microsoft azure en het onderhouden van koppelingen met deze diensten met zowel interne als externe systemen en diensten. Inschrijver is van mening dat het onderhouden van koppelingen niet specifiek genoeg is om een concreet voorstel op te baseren. Kunt u aangeven welke koppelingen dit betreft en welke dienstverlening u hierop wenst? Indien u dit in deze fase niet kunt specificeren stelt inschrijver voor om hier separate afspraken te maken. Gaat u hiermee akkoord?	Vanwege gebrek aan kennis op dit specifiek gebied wordt verwacht van opdrachtnemer hier een specifiek voorstel op te kunnen geven. Hier kunnen aansluitend specifieke afspraken over gemaakt worden.
16.	9	3.4	B: Het hoog beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. De disaster recovery van de omgeving. Verwacht u implementatiewerkzaamheden om de bestaande situatie zodanig aan te passen dat deze hoog beschikbaar wordt of betreft dit een bestaande situatie?	De bestaande situatie.
17.	9	3.4	B: MiM (microsoft identity management). Verwacht u het beheer van de server waarop MiM operationeel is of verwacht u ook inhoudelijk beheer van de MiM-toepassing? Zo ja, welke activiteiten verwacht u?	Alleen beheer van de server.
18.	9	3.4	B: Data uitwisseling met Vismanet en Osiris en Hr2day, Aeos, Xafax, Topdesk. Inschrijver is van mening dat deze eis te generiek is om een concreet voorstel op te baseren. Kunt u een toelichting geven op uw verwachtingen? Indien u dit in deze fase niet kunt, stelt inschrijver voor om hier separate afspraken te maken. Gaat u hiermee akkoord?	De omgeving is ingericht maar moet door inschrijver overgenomen worden van huidige partij . Van inschrijver wordt verwacht het beheer te continueren.
19.	9	3.4	Om een duidelijker beeld te krijgen van de server infrastructuur ontvangen we graag een serverlijst met de volgende gegevens: Rol(len) van de server en Versie van het operating system. Graag ook de locatie (on-premises, cloud)	Deze zal na gunning worden verstrekt aan de gegunde Inschrijver.
20.	9	3.4	Is er al een Azure omgeving in gebruik ? Zo ja, graag ontvangen we een overzicht van de Azure resources	Er is een minimale omgeving in gebruik. Zie bijgevoegde bijlage.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
21.	9	3.4	"Het hoog beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. De disaster recovery van de omgeving." Wat is het huidige Disaster Recovery beleid ?	Backups Fall Back lokatie.
22.	9	3.4	Op welke wijze is Azure verbonden (netwerk technisch) met de locatie? (Vaste verbinding/VPN Site-to-Site) In hoeverre is deze netwerk verbinding redundant? Kan er een visuele tekening worden gedeeld?	Vaste verbinding en volledig redundant
23.	9	3.4	Op welke wijze is Azure verbonden (netwerk technisch) met de locatie? (Vaste verbinding/VPN Site-to-Site) In hoeverre is deze netwerk verbinding redundant? Kan er een visuele tekening worden gedeeld?	Zie antwoord vraag 22. Bij gunning wordt een tekening gedeeld.
24.	9	3.4	Op welke wijze wordt Jamf gebruikt? Betreft dit een server onpremise/IAAS of is dit afgenomen als een cloud oplossing?	Cloudoplossing
25.	10	3.4	Back-up, Kunt u bevestigen dat het om 12 TB back-up data gaat dat dient te worden gebackupd om te kunnen voldoen aan de retentietermijn van 30 dagen	Correct.
26.	10	3.4	Bij technisch applicatiebeheer wordt er van aanbiedende partij verwacht dat documentatie komt van de omgeving. Uit de aanvraag lijkt het te gaan om het overnemen van de bestaande omgeving. Betekent dit dat de documentatie beschikbaar is en de inschrijver deze moet aanpassen wanneer er veranderingen plaatsvinden of bestaan deze nog niet?	Deze data bestaat deels en moet worden aangepast c.q. worden aangevuld.
27.	10	3.4	Aangezien de inschrijver verantwoordelijk is voor het bewaken voortgang van de processen waar ook externe leveranciers betrokken zijn, betekent dit dat de inschrijver een SPOC rol zal moeten vervullen?	Ja.
28.	10	3.4	B: Backup: Ibm spectrum protect waarbij de data in het datacenter van de huidige beherende partij staat. Verwacht u dat opdrachtnemer de bestaande backup migreert van het datacenter van de huidige beheerpartij naar een nieuwe locatie?	Naar keuze van inschrijver
29.	10	3.4	B: Backup: is het een eis om de bestaande IBM en Veeam backup te blijven gebruiken of staat u open voor alternatieven?	Naar keuze van inschrijver
30.	10	3.4	B: Internet. Omvat het beheer ook de Fortigate firewalls, (core)switches? En welke dienstverlening verwacht u op de internetvoorziening?	Nee, SPOC functie. In beheer van Brite
31.	10	3.4	C: Applicatiebeheer. Ondersteuning byod: best effort, 1e lijns support. Betekent dit dat studenten contact moeten kunnen opnemen met de servicedesk van opdrachtnemer? Zo ja, op welke manieren moet dit contact kunnen verlopen en tijdens welke tijden?	Ja, er kan contact op worden genomen met de 1e lijns servicedesk. Contact telefonisch of per mail gedurende dagelijks tussen 08.00 uur tot 18.00 uur. Of onsite (dinsdagen)

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
32.	10	3.4	C: De inschrijver is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van deze processen en houdt zich bezig met de coördinatie van activiteiten binnen de organisatie en met toeleveranciers. De inschrijver ondersteunt op alle operationele onderdelen. De inschrijver consulteert interne en externe specialisten, bepaalt mede de impact van werkzaamheden op bestaande processen en zorgt ervoor dat werkzaamheden op een efficiëntste-, accurate wijze worden uitgevoerd en afgehandeld. Inschrijver is van mening dat deze omschrijving dermate algemeen en toch allesomvattend is dat er hier een onevenredig risico ontstaat voor inschrijver om de geschatte inzet van capaciteit. Gaat u ermee akkoord om na gunning in het Dossier Afspraken en Procedure hierover concrete afspraken te maken?	Dit is niet akkoord. U dient rekening te houden met een halve dag per week over 40 weken.
33.	10	3.4	Van welke onderdelen wordt een back-up gemaakt met IBM spectrum protect ? Zijn dit alleen VM backups of bijvoorbeeld ook database (en transaction log) backups ?	Alle VMs, de VM hosts, SQL databases en fileservers op file basis
34.	11	3.4	Servicedesk Het leveren van kwantitatieve en lokale ondersteuning aan medewerkers, docenten en studenten. U vraagt hierbij 1 dag per week on-site ondersteuning. Betekent dit, gezien u 3 locaties heeft, dat er iedere dinsdag op elke locatie iemand aanwezig dient te zijn?	Op 1 locatie, niet op 3. (3 gebouwen op 1 terrein)
35.	11	3.4	D: Printerbeheer. 1e lijns support en de managementserver vallen onder de taken van de Inschrijver. Inschrijver is van mening dat zij geen 1e lijns ondersteuning kan verlenen op diensten van derden. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver via de SPoC-rol doorzet naar betreffende derde partijen?	1 ^e lijns best effort support. Daarna pas doorzetten naar Rietveld.
36.	11	3.4	D: Printerbeheer. Beheer van de managementserver waar supplies en tellerstanden worden gecommuniceerd. Inschrijver gaat er vanuit dat het hier het beheer van het Server OS betreft en niet de management software van de derde partij. Klopt dit?	Correct
37.	11	3.4	D: Printerbeheer. Ondersteuning van eindgebruikers bij vragen en ondersteuning voor direct aangesloten printers, scanners en label/barcode printers. installer Xafax voor follow me printstelsel. Inschrijver is van mening dat zij geen 1e lijns ondersteuning kan verlenen op diensten van derden. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver via de SPoC-rol doorzet naar betreffende derde partijen?	1 ^e lijns best effort support. Daarna pas doorzetten naar Rietveld.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
38.	11	3.4	E: Servicedesk. De voortgang wordt hierbij constant bewaakt en gecommuniceerd. Verzoeken van gebruikers, incidenten en wijzigingen binnen de dienstverlening worden door de servicedesk verwerkt in servicetool Topdesk. Verwacht u dat de servicedesk van inschrijver de meldingen registreert in uw eigen Topdesk-systeem?	Ja.
39.	11	3.4	E: Servicedesk. Inschrijver voert haar diensten minimaal 1 dag per week op locatie uit van aanbestedende dienst. Dit betreft wekelijks de dinsdag van 9.00 uur tot 17.00 uur. De scope van uw opdracht is breed. Welke discipline verwacht u op locatie of verwacht u een servicedeskmedewerker die meldingen doorzet naar de achterban?	1 ^e lijns support (aannemen tickets) Eenvoudige problemen oplossen. (Beste effort) Installaties ed. Zie punt E Service1e
40.	11	3.4	E: Servicedesk. Telefonisch/ off site van 8.00 tot 18.00; Wat bedoelt u met off site?	De servicedesk van opdrachtnemer moet beschikbaar zijn van 08.00uur tot 18.00 uur
41.	11	3.4	E: Servicedesk. Gebruikersbeheer (toevoegen aan mailbox, reset wachtwoorden etc.). Beschikt u over een systeem voor Identity & Access Management (IAM)? Zo ja, welk systeem en hoe ziet u de handmatige handelingen in relatie tot het geautomatiseerde systeem?	Standaard accounts gaan via MIM. Losse accounts handmatig aanmaken in Office Portal. Wachtwoord resets via AD.
42.	11	3.4	E: Servicedesk. Er wordt per maand ongeveer 100 keer gebeld met de servicedesk, 120 meldingen in Topdesk per maand. Is dit onder te verdelen in hoeveel 1e-, 2e- en 3e-lijns meldingen?	90 1e lijns 10 2e lijns 0 3e lijns
43.	11	3.4	E: Servicedesk. Er wordt per maand ongeveer 100 keer gebeld met de servicedesk, 120 meldingen in Topdesk per maand. Wat is de gemiddelde besteedde tijd per 1e-, 2e- en 3e-lijns incidenten?	Niet te specificeren. Het grootste deel is wachtwoord resetten.
44.	11	3.4	E: Servicedesk. "Verzoeken van gebruikers, incidenten en wijzigingen binnen de dienstverlening worden door de servicedesk verwerkt in servicetool Topdesk." Wordt er momenteel gebruik gemaakt van een SSP (Self Service Portal)?	SSP is niet in gebruik.
45.	11	3.4	E: Servicedesk. Op aanvraag/ bij drukte ook de mogelijkheid om op te schalen naar 2 dagen per week (voorkeur voor donderdag). Tegen hetzelfde uurtarief bij aanvraag vanaf 5 werkdagen vooraf. Inschrijver werkt met een operationele planning van gemiddeld 2 weken en heeft een beperkte flexibiliteit binnen deze 2 weken. Is Aanbestedende dienst bereid om de periode van 5 werkdagen, naar 10 werkdagen op te rekken zodat inschrijver hier de garantie voor kan geven?	Dit is mogelijk.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
46.	11	3.4	E: Servicedesk. Telefonie dienstverlening: 1e lijns support melding aanmaken en oplossen of doorzetten (Telefonie is in beheer bij Iconnect4you (3cx met tiptel en yaelink toestellen alsmede de 3cx app op telefoons.). Inschrijver is van mening dat zij geen 1e lijns ondersteuning kan verlenen op diensten van derden. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver via de SPoC-rol doorzet naar betreffende derde partijen?	Akkoord, de coördinatie ligt bij de opdrachtnemer in deze.
47.	11	3.4	E: Servicedesk. Het beheer en ondersteuning van ICT hardware. Welke dienstverlening verwacht u op het beheer van hardware?	1 ^e lijns support, ticketregistratie, best effort problemen oplossen, installatie laptops en uitleveren aan medewerkers incl. opstarten.
48.	11	3.4	We ontvangen graag een overzicht van alle type hardware modellen en de huidige versie van OS (Windows / MacOS) om een beter beeld te krijgen van de diversiteit van de omgeving?	Windows laptops, pc's Apple laptops en pc's Op BYOD basis tablets, telefoons e laptops. Na gunning uitdraai uit CMDB mogelijk.
49.	11	3.4	Zijn de werkplekken uniform ingericht qua configuratie en beheer? Kunt u functionele beschrijven geven van de verschillende type werkplekken en de bijbehorende functionaliteiten?	Nee, valt buiten deze scope. Window Pc's via Intune redelijk gelijk. Apple systemen via Jamf. Grote diversiteit.
50.	11 en 12	3.4	Aantal servers. Onderaan blz. 11 geeft u 25 servers aan. Op blz. 12 geeft u bij F. 35 servers aan. Kunt u bevestigen dat het totaal om 4 fysieke servers gaat en om 35 virtuele servers, waarvan 31 Windows virtuele servers en 4 Linux virtuele servers?	Ja onderste klopt
51.	12	3.4	F; Storage. Leverancier en support contract. Tot wanneer loopt het support contract en welke garanties worden er geboden?	Zie F storage
52.	12	3.4	Er zijn binnen uw omgeving 4 linux servers, kunt u aangeven welke Linux versie er draait en wat de functie is?	Database server, 2 webserver (alle 3 voor bibliotheek. Functioneel in beheer van 3 ^e partij) en telefonieserver (Iconnect4U doet functioneel beheer)
53.	13	3.4	Cybersecurity. Kunt u bevestigen dat naast de MS365 MFA tevens voor 10 users ESET MFA dient te worden geleverd en beheerd voor de RDS users?	Ja klopt
54.	13	3.4	SOC SIEM. A) Wilt u de 35 servers en 2 firewalls voorzien van SOC SIEM monitoring? B) Wilt u dat de user behavior (UEEBA) van de 300 medewerkers AD/MS365 gemonitord worden? C) Wilt u dat de user behavior (UEBA) van de 900 studenten gemonitord wordt? D) Wilt u dat de alarmeringen vanuit SOC SIEM eerst naar de Inschrijver worden gestuurd en door de Inschrijver worden opgepakt?	SOC Siem wordt uitbesteedt aan een externe leverancier. Van Inschrijver wordt verwacht dat zij deze dienst ondersteunen en toegang verlenen waar nodig.
55.	13	3.4	G: Cybersecurity. het onderhouden en optimaliseren van een MFA service. Beschikt u momenteel over een MFA service? Zo ja, welke?	Momenteel bezig met inrichten MS MFA

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
56.	13	3.4	G: Cybersecurity. het onderhouden en optimalisering van een SOC SIEM dienstverlening. Beschikt u momenteel over een MFA service? Zo ja, welke? Zo nee, welke dienstverlening verwacht u van inschrijver? SOC SIEM is een potentiële omvangrijke, complexe en daarmee kostelijke omgeving. Het verzoek is of u enige context kunt schetsen zodat inschrijver kan bepalen welke vorm en uitvoering het beste bij u past.	Zie 54, 55
57.	19	6.2	Hoewel wij begrijpen dat een referentie vergelijkbaar aan de aanbestedende dienst gewenst is. Zouden wij toch willen vragen of aanbestedende dienst ook akkoord is met een vergelijkbare referentie, alleen niet in de onderwijssector. Dit zorgt voor een nog groter speelveld qua aanbieders en daarnaast zijn wij van mening dat de behaalde resultaten bij een referent onze capaciteit en kwaliteit kunnen aantonen en te voldoen aan de overige eisen van de aanbesteding.	Er is bewust gekozen een vergelijkbare referentie te vragen. Een HBO onderwijsomgeving als die van de opdrachtgever kent specifieke elementen. Vandaar deze referentie eis. Daarbij verwachten wij dat het speelveld voedende groot is.
58.	19	6.2	A) Kunt u bevestigen dat indien Inschrijver geen beroep hoeft te doen op derden voor het voldoen aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hij <u>geen</u> derde(n) hoeft te vermelden in de UEA en geen terbeschikkingstellingverklaring per derde hoeft in te leveren. B) Ditzelfde ook geldt als Inschrijver bij het aangaan van de nieuwe overeenkomst geen beroep hoeft te doen op een derde maar wel gaat werken met een of meerdere onderaannemers?	a. Indien geen beroep op derden wordt gedaan, behoeft dit niet te worden vermeld en is een ter beschikkingstellingsverklaring niet van toepassing. b. indien u gaat werken met onderaannemers dient u de UEA zoals gevraagd daarop in te vullen en alle van belangzijde documenten hierbij in te leveren bij uw inschrijving, zie ook paragraaf 7.11. Indien beroep wordt gedaan op technische bekwaamheden van derden geldt: Inschrijver kan dit aantonen door een terbeschikkingstellingsverklaring direct bij zijn Inschrijving te overleggen, die is ondertekend door zowel Inschrijver als de derde waarop Inschrijver een beroep doet. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen. Indien Inschrijver voor wat betreft de technische bekwaamheid een beroep doet op een derde, is Inschrijver verplicht deze derde bij de uitvoering van de Opdracht voor het desbetreffende onderdeel van de Opdracht in te schakelen.
59.	22	6.5	Implementatie. Wat bedoelt u met “behoud van data en documenten”?	Dat er bij de migratie implementatie geen data verloren gaat en dat de beschikbare documenten worden overgenomen en aangevuld waar nodig.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
60.	22	6.5	Service en beheer. Wat bedoelt u met “Een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit en beveiliging van haar informatie te waarborgen”? Bedoelt u de kwaliteit en beveiliging van data van Inschrijver of data en back-up data van Gerrit Rietveld Academie, of beide? Graag uw toelichting.	Beide, dus zowel de data als de data in de back-up.
61.	22	6.5	Open vraag 1 implementatie: 1. behoud van data en documenten --> gaat u er vanuit dat we data migreren of dat wij de omgeving as-is overnemen?	Wij gaan uit van een “as is” overname
62.	22	6.5	1. Implementatie. Kunt u toelichten welke implementatie u voorwacht en voorziet? Inschrijver is in de veronderstelling het beheer te moeten uitvoeren op de bestaande situatie (afgezien van onderdelen die op locatie bij de huidige dienstverlener operationeel zijn).	Zie antwoord vraag 61.
63.	22	6.5	2. Service en beheer. U wenst een omgeving die in hoge mate beschikbaar is. Hiervan maken zowel de technische infrastructuur als de dienstverlening deel uit. In deze fase heeft inschrijver geen zicht op mate van hoge beschikbaarheid van technische infrastructuur en ook niet over ontwikkelingen die zich gedurende contracttermijn voordoen. Gaat u akkoord met de bepaling dat eventuele investeringen in de technische infrastructuur die nodig zijn om hoge beschikbaarheid te garanderen buiten de scope van deze opdracht vallen en dat eventuele kosten worden gedragen door GRA?	Als blijkt dat aanvullende zaken noodzakelijk zijn op het gebied van de technische infrastructuur dan valt deze buiten de scope van de opdracht. Mocht daarop geïnvesteerd moeten worden wordt dit als separate opdracht in de markt gezet.
64.	23	6.5	2. Service en beheer. Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de laptops werken cq van internet zijn afgesloten e.d.? Wat bedoelt u met afgesloten zijn van internet?	Dat bij het niet werken van de laptop inschrijver actie uitzet dat een laptop wel weer aangesloten wordt op het netwerk van opdrachtgever.
65.	23	6.5	Service en beheer. Wat bedoelt u met “Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de laptops werken c.q. van internet zijn afgesloten e.d.”. Graag uw toelichting.	Zie antwoord vraag 64.
66.	23	6.5	2. Service en beheer. In het geval van een Cyberaanval heeft Inschrijver een vast basisplan. In dit plan is minimaal opgenomen: 2fa, automatisch updaten, incident responseplan: verzekeren van risico; elk jaar risicoanalyse. 2fa en automatisch updaten zijn preventieve maatregelen en derhalve niet relevant in een basisplan. Gaat u ermee akkoord om deze onderdelen uit te sluiten van de beantwoording? Wat bedoelt u verder met het verzekeren van risico? Verwacht u van inschrijver een dergelijke verzekering?	Inschrijver dient ook deze onderwerpen te benoemen in haar basisplan, zo ook het automatisch updaten moet beschreven staan. Dit plan van aanpak wordt, zoals aangegeven, na gunning onderdeel van de opdracht en opdrachtgever ziet graag alle details in dit plan benoemd. Het gaat bij het verzekeren er om dat er voldoende maatregelen getroffen zijn om deze aanvallen te voorkomen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
67.	23	6.5	3. SLA. U vraagt een voorbeeld SLA waarop 0 punten kunnen worden gescoord. Inschrijver is meer dan bereid om een standaard SLA aan te leveren maar in onze ervaring is het van belang om deze specifiek op de situatie en afgesproken dienstverlening af te stemmen. Inschrijver stelt voor om deze open vraag te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Neen. U dient een SLA in te dienen. Met deze SLA zal na gunning op basis van deze uitvraag worden ingevuld. Dit in samenwerking met opdrachtnemer.
68.	23	6.5	SLA. U beschrijft dat Inschrijver alle afspraken dient vast te leggen in een SLA, welke is gebaseerd op bovenstaande twee kwalitatieve vragen. A) De eerste open vraag betreft de implementatie. Welke aandachtspunten hiervan moeten in de SLA hiervan terugkomen. De SLA geeft veelal de service levels aan van een dienst die geïmplementeerd is. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt? B) De tweede open vraag betreft onder andere kwaliteit en beveiliging van haar informatie en maatregelen voor duurzaamheid en plan bij een cyberaanval.	Wij verwachten na gunning met opdrachtnemer de SLA verder in te vullen, zo ook de antwoorden op de gestelde openvragen. De antwoorden worden onderdeel van de gemaakte afspraken.
69.	25	6.6	Checklist. ISAE3402 certificaat. A) Alleen in de checklist komt terug dat Inschrijver haar ISO 27001 certificaat en ISAE3402 certificaat dient aan te leveren. Dient dit verzoek ook niet te worden opgenomen in de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van paragraaf 6.2.? Zo ja, kunt u deze dan opnemen in de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen? G) ISAE 3402 bestaat volgens Inschrijver niet als certificaat. Het is een externe assurance verklaring, opgesteld door een externe auditor. Inschrijver heeft dit jaar haar audit voor de ISAE 3402 omgezet naar een ISAE 3000 SOC 2 type II audit verklaring omdat haar diensten geen relatie hebben met financiële informatie of de jaarrekening. Graag uw akkoord dat Inschrijver haar ISAE 3000 SOC 2 type II auditverklaring hiervoor kan aanleveren. De ISAE 3000 SOC 2 type II auditverklaring is specifiek bedoeld voor het afgeven van assurance over uitbestede diensten.	a. deze zijn per abuis niet opgenomen bij 6.2. Inschrijver dient deze aan te leveren en wordt gezien als uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Om dit als separaat format opnieuw aan te leveren is niet noodzakelijk. Het antwoord is voldoende. b. Akkoord deze verklaring voldoet.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
70.	1	i-e-5	Kunt u bevestigen dat er een e-mail koppeling geleverd dient te worden tussen de Topdesk applicatie van Gerrit Rietveld academie en de servicemanagement tool van Inschrijver?	Correct
71.	1	i-e-10 - i-e-13	Kunt u bevestigen dat dit geldt voor updates van bestaande major versies en dat bij nieuwe (major) versies mogelijk een complete herinstallatie nodig is, en dat hiervoor een separaat project kan worden aangeboden.	Neen, deze zijn onderdeel van de opdracht.
72.	2	a-e-12	Inschrijver kan annex X concept verwerkersovereenkomst niet vinden bij de documenten. Kunt u deze aanleveren aan Inschrijver?	Zie bijlage bij deze NVI 1.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bijlage 3a. Overeenkomst				
73.	4	Artikel 4	Facturatie. Voor Inschrijver is het onduidelijk wat u eist op het gebied van facturatie. A) U wilt de facturatie per kwartaal vooruit, met een eerste factuur op 1 april. Waarom kan Inschrijver de kosten over de periode januari tot en met maart niet factureren aan u? B) De storage, back-up, Servicedesk en cybersecurity kosten worden niet genoemd in artikel 4. Wat wilt u voor de facturatie van deze kosten? Deze kosten kunnen sterk wijzigen door afnameverschillen per maand. Wij stellen voor om deze kosten op basis van daadwerkelijke afname per maand achteraf door te berekenen per dienstitem.	a. Dit wordt aangepast naar maandelijks achteraf factureren. 4.4 Inschrijver stuurt aan het <u>eind</u> van elke maand met als startdatum van 1 januari 2025, een factuur voor het bedrag per werkplek/server, storage, back-up, Servicedesk en cybersecurity naar het door Opdrachtgever op te geven centrale factuuradres. b. De kosten voor storage, back-up, Servicedesk en cybersecurity specifiek zijn opgenomen bij artikel 4.4. zie antwoord a. De kosten kunnen op basis van werkelijke afname, per kwartaal, worden verrekend. In de overeenkomst als artikel 4 zal een specifieke herziening clause worden opgenomen als zijnde: <i>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt GRA zich uitdrukkelijk het recht voor om de opdracht als volgt te wijzigen:</i> a) <i>het doorvoeren van iedere noodzakelijke wijziging die het directe gevolg is van aanpassingen in relevante wet- en regelgeving.</i> b) <i>het op en afschalen van locaties.</i> c) <i>het opschalen van aantallen en dienstverlening, waarbij tot een maximum van 50 % kan worden opgeschaald van de in de aanbesteding genoemde aantallen.</i> d) <i>de overeenkomst kan verlengd worden conform de genoemde optie jaren, zo kan ook de waakvlam overeenkomst worden gelicht</i> De hierboven genoemde herzieningsclausules betreffen geen wijzigingen die de algemene aard van de opdracht veranderen. Een herziening zal tijdig worden gecommuniceerd met Opdrachtnemer.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bijlage 5. Prijzenblad				
74.	1	1	Inschrijver verzoekt om het aantal functies uit te breiden. U kent in het prijzenblad nu engineer en projectmanager. Inschrijver verzoekt u tevens de functie architect, consultant en servicedeskmedewerker toe te voegen	Zie bijlage bij deze Nvl 1, waarbij de medewerkers, waaronder de servicedesk medewerker alleen voor meerwerk wordt ingezet, en niet voor de werkzaamheden binnen de scope van de opdracht.

Bijlagen:

Bijlage 1 verwerkersovereenkomst

Bijlage 2 prijzenblad 5a bij Nvl 1

Bijlage 3 Azure vraag 20 Nvl 1

Einde Nota van Inlichtingen