

Hierbij ontvangt u de definitieve Nota van Inlichtingen inclusief bijlage behorende bij de Europese aanbesteding Digitale werkplek & IT-Dienstverlening t.b.v. de Vervoerregio Amsterdam. In deze nota zijn de vragen geanonimiseerd beantwoord. Deze nota van inlichtingen en de bijbehorende bijlagen maken integraal onderdeel uit van het offertetraject. U dient deze nota van inlichtingen dan ook goed door te lezen en bent er zelf verantwoordelijk voor dat u de antwoorden en wijzigingen opneemt in uw aanbieding. Dit geldt zowel voor de antwoorden op uw eigen vragen als de antwoorden welke zijn gesteld door de andere inschrijver(s).

Let op:

De aanbestedingsdocumenten worden niet aangepast naar aanleiding van deze verduidelijking. Dit geldt voor:

- De Aanbestedingsleidraad,
- Bijlage 1 Checklist Verificatiedocumenten,
- Bijlage 6 Conformiteitslijst.

Aanpassingen en toevoegingen:

- Bijlage 14 (Prijzenblad): Het prijzenblad is aangepast naar aanleiding van de ontvangen vragen en opmerkingen.
- Bijlage 15 (Applicatielijst): Deze nieuwe bijlage is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumentatie.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Bijlage 6 Conformiteitslijst	Wij zijn voornemens ons in te schrijven op uw aanbesteding mbt de Digitale Werkplek & IT dienstverlening. [naam leverancier] is een full service provider actief in de regio Amsterdam die perfect aansluit bij de uitvraag. Onze eerste vraag betreft bijlage 6: Conformiteits lijst [naam leverancier] heeft zelf een ISO 27001 certificering, welke voor de overheidsinstellingen waar wij onze dienstverlening aan leveren, voldoende is. De overige ISO-	In de aanbestedingsdocumenten heeft de Aanbestedende dienst het volgende opgenomen met betrekking tot het voldoen aan de eisen die zijn opgenomen in Bijlage 6: “Inschrijver dient volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de eisen als opgenomen in deze Conformiteitslijst en in voorkomend geval elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen aan de uitvoering van de Opdracht, zowel op het moment van het indienen van een Inschrijving als gedurende de looptijd van de Overeenkomst en daaronder vallende Nadere opdrachten. Inschrijver verklaart aan elke eis te voldoen door het indienen van een Inschrijving. Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet volledig of onvoorwaardelijk voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.” Inschrijver stelt zelf niet in het bezit te zijn van alle ISO-certificaten (noch van gelijkwaardige certificaten). De samenwerkende partners echter wel.

	certificeringen waarom gevraagd wordt, zitten bij de desbetreffende samenwerkende partners waar wij diverse diensten afnemen. Is het voor u acceptabel indien de gevraagde ISO-certificaten, of soortgelijke certificaten, ondergebracht zijn bij de samenwerkende partners?	Indien er sprake is van een inschrijving als samenwerkingsverband, dan schrijven de betrokken ondernemers zich in de hoedanigheid van één Inschrijver. Indien dit het geval is, wordt de beschreven situatie geaccepteerd. Dit blijkt ook uit de aanvullende voorschriften met betrekking tot de geschiktheidseisen voor inschrijvingen als samenwerkingsverband. Hier wordt het volgende gezegd: “Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij elders uitdrukkelijk anders bepaald.”
Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 1.1 Applicatielandschap 3	Gegadigde is geen deelnemer in de VNG-overeenkomst met Microsoft. Is VRA derhalve bereid om (Microsoft) licenties rechtstreeks bij een aangesloten partij aan te schaffen en deze buiten de Aanbesteding te houden?	De Vervoerregio zal op een later moment besluit nemen over het al dan niet rechtstreeks afnemen van Microsoft-licenties bij Microsoft of via de inschrijver. Hierbij worden aspecten zoals afhankelijkheid, flexibiliteit in op- en afschalen en kosten in overweging genomen. Om deze afweging te faciliteren, worden de door de inschrijver gehanteerde prijzen voor Microsoft-licenties opgevraagd in het prijzenblad. Deze prijzen maken echter geen onderdeel uit van de prijsafweging op het totaalblad.
Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 1.1 Applicatielandschap 3	Valt VRA onder de gemeentelijke overheidswerkplek, zoals deze is overeengekomen met Microsoft en VNG?	Nee, de Vervoerregio Amsterdam maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst tussen VNG en Microsoft voor de Gemeentelijke Overheidswerkplek.
Prijzenblad	Is het toegestaan om prijswijzigingen van producten/diensten van derden door te berekenen (bijvoorbeeld licenties)?	Prijswijzigingen van producten of diensten van derden, zoals licenties, kunnen alleen binnen de voorwaarden van de overeenkomst worden doorberekend. Reguliere prijswijzigingen dienen gebaseerd te zijn op indexatie, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. De door Leverancier aangeboden tarieven kunnen jaarlijks in januari worden geïndexeerd conform de GIBIT.
Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 2.5 Dienstverlening 6	Inschrijver heeft veel ervaring in het regie nemen naar 3de partijen en single point of contact te zijn vanuit onze skilled servicedesk. Kan aanbestedende partij aangeven om hoeveel 3de partijen het in totaal gaat met een verwachte (of historisch) overzicht van het aantal tickets per 3de partij (of oplosgroep binnen VRA zelf)?	Het zal hier gaan om zes partijen. Dit aantal zal naar alle waarschijnlijkheid toenemen. Het aantal tickets is momenteel voor alle zes partijen tussen de 40 en de 60 per jaar.
Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 2.4 Telefonie 6	Aanbestedende dienst geeft de wens aan het algemene nummer met (voorkeur) MS Teams uit te laten komen bij het secretariaat. Wil de aanbestedende dienst gebruik maken van aanvullende oplossingen zoals receptioniste functionaliteiten, huntgroepen, call queue's en/of Klant contact center functionaliteiten?	De Aanbestedende dienst heeft geen behoefte aan klantcontactcenterfunctionaliteiten of aanvullende oplossingen zoals huntgroepen en/of call queues, met uitzondering van de mogelijkheid om een binnenkomende oproep op het algemene nummer door te kunnen zetten (al dan niet na ruggespraak) naar een medewerker. Indien inschrijver dit bedoelt met “receptionistfunctionaliteiten” dan is het gewenst dat deze functionaliteit in de toekomst geactiveerd kan worden.
Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 2.3 Kantoorgebonden ICT 5	In artikel 1.3 wordt aangegeven dat de apparatuur niet op korte termijn vervangen zal worden. Kan aanbestedende dienst voor de vergaderwerkplekken aangeven of deze ook vallen onder het beheer zoals omschreven in artikel 2.3 mbt soft-en firmware en zo ja, kan aanbestedende dienst nader aangeven welke apparatuur naast de Barco Clickshare aanwezig is (artikel 2.3.3)?	De vergaderwerkplekken bestaande uit schermen, camera- en microfoonsystemen voor Microsoft Teams-integratie, Barco Clickshare, evenals room booking-paneeltjes aan de buitenzijde van de vergaderruimtes vallen qua installatie en beheer onder een andere leverancier dan de kantoorwerkplekken. Voor het up-to-date houden van soft- en firmware van de vergaderapparatuur zelf is de andere leverancier verantwoordelijk en dus niet de inschrijver. De inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van ruimte resources in Microsoft 365, zodat deze vergaderwerkplekken geboekt kunnen worden.
Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 2.3.1 Connectivity 5	Het is inschrijver niet duidelijk (in relatie tot artikel 1.3.1. huidige situatie) wie aanbestedende dienst bedoelt met "leverancier" in dit artikel. Is de aanname correct dat hiermee de nieuwe leverancier wordt aangegeven en die ook verantwoordelijk is voor het leveren van een nieuwe glaslijn?	In artikel 1.3.1 (huidige situatie) verwijst 'leverancier' naar de huidige leveranciers die verantwoordelijk zijn voor de glasvezellijn en de connectiviteitsapparatuur. In artikel 2.3.1 (gewenste situatie) verwijst 'leverancier' primair naar inschrijver. De inschrijver wordt verantwoordelijk voor het beheer van de bestaande connectiviteitsapparatuur. De glasvezellijn zal ook in de nieuwe situatie via de huidige leverancier verlopen, de inschrijver is hier dus niet voor verantwoordelijk.

9.	Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 2.1 Applicatielandschap 5	De Aanbestedende Dienst geeft aan dat de legacy applicaties Key2Financien en Cognos bij de huidige leverancier blijven maar dat de ontsluiting hiervan een gezamenlijke inspanning en verantwoordelijkheid is van inschrijver en huidige leverancier. Is de aanname correct dat de huidige leverancier het platform, met alle noodzakelijke zaken, aanbiedt en de inschrijver de ontsluiting hiervan op de werkplek? Kan de aanbestedende dienst aangeven op welke wijze deze applicaties nu worden ontsloten op de werkplek (RDP, Citrix, Browser?)	Inschrijver kan ervan uitgaan dat de huidige leverancier het platform inclusief alle noodzakelijke zaken aanbiedt, terwijl de ontsluiting hiervan op de werkplek de verantwoordelijkheid is van de inschrijver. De ontsluiting van de applicaties Key2Financien en Cognos is per applicatie verschillend. Applicaties worden ontsloten via een browser, desktop client of mobiele app. Inschrijver wordt geacht hiermee rekening te houden bij het ontwerpen en beheren van de werkplekomgeving.
10.	Bijlage 8. Omschrijving huidige en gewenste situatie Vervoerregio Amsterdam 1.1 Applicatielandschap 3	De Aanbestedende Dienst geeft aan gebruik te maken van Datto voor M365 back-up/restore oplossing. Inschrijver heeft dezelfde functionaliteit beschikbaar met een andere tool. Is het vrij voor de inschrijver om hiervoor de standaard oplossing van de inschrijver te gebruiken en kan de aanbestedende dienst de functionele requirements aangeven voor deze oplossing?	Inschrijvers mogen een eigen standaardoplossing aanbieden voor de M365 back-up/restore functionaliteit, mits deze de volledige M365-omgeving kan back-uppen, inclusief Teams, Planner, Outlook, OneDrive en SharePoint. De oplossing moet herstelmogelijkheden bieden op verschillende niveaus, zoals individuele bestanden, mappen, mailboxen en volledige sites. Daarnaast moet de data van de back-ups worden opgeslagen in een Europese cloud, conform de AVG-richtlijnen en andere relevante wet- en regelgeving. Inschrijvers wordt gevraagd in hun voorstel te specificeren hoe hun oplossing aan deze eisen voldoet en eventuele aanvullende voordelen of relevante features te benoemen.
11.	Aanbestedingsleidraad 'Digitale Werkplek & IT-dienstverlening 3.4.2.2 Certificeringen 17	Gegadigde beschikt over een ISAE3000 SOC2 Typell rapportage in plaats van de vermelde ISAE3402. Het verschil is voornamelijk dat ISAE3402 vooral gericht is op diensten met een financieel aspect en de ISAE3000 gericht op niet-financiële diensten, zoals IT-beheer, cloudoplossingen en informatiebeveiliging. Is de ISAE3000 toegestaan in plaats van de ISAE3402?	De Aanbestedende dienst heeft besloten om ISAE 3402 niet langer als vereiste op te nemen, aangezien deze standaard primair gericht is op financiële uitbestede dienstverlening, wat niet van toepassing is op de scope van deze opdracht. Let op: De aanbestedingsdocumenten worden niet aangepast naar aanleiding van deze verduidelijking. Dit geldt voor: - De Aanbestedingsleidraad, - Bijlage 1 Checklist Verificatiedocumenten, - Bijlage 6 Conformiteitslijst.
12.	Aanbestedingsleidraad 'Digitale Werkplek & IT-dienstverlening 3.4.2.2 Certificeringen 17	Gegadigde beschikt over de marktstandaard certificeringen tw. ISO27001, ISO9001, NEN7510, ISO14001 en de ISAE3000 SOC2 Typell rapportage. Wij zien dat deze over het algemeen gevraagd worden en de additionele certificeringen die VRA vereist (ISO27002, ISO27017, ISO27018 en ISO27701) over het algemeen niet (als eis). Realiseert VRA zich dat zij daarmee een groot aantal marktpartijen uitsluit en is zij derhalve bereid de eisen voor ISO27002, ISO27017, ISO27018 en ISO27701 te laten vervallen?	De Aanbestedende dienst verwacht geen formele certificering voor ISO 27002, ISO 27017, ISO 27018 en ISO 27701, maar wel dat de processen van de inschrijver aantoonbaar conform deze normen (of gelijkwaardig) zijn ingericht. Deze normen bevatten belangrijke richtlijnen voor specifieke aspecten van informatiebeveiliging en privacybeheer, zoals cloudbeveiliging en persoonsgegevensbescherming, die essentieel zijn voor de gevraagde dienstverlening. Inschrijvers dienen daarom in hun inschrijving te onderbouwen hoe zij aan de gestelde eisen voldoen of op welke wijze hun processen gelijkwaardig zijn aan de genoemde normen. Dit kan <u>bijvoorbeeld</u> door middel van: - Documentatie van interne processen en maatregelen die de gestelde beveiligings- en privacy-eisen afdekken. - Resultaten van interne of externe audits die de naleving van relevante normen aantonen. - Beschrijving van specifieke technische en organisatorische maatregelen die gericht zijn op de aspecten die in de genoemde normen worden behandeld. Door geen formele certificering te eisen, blijft de Aanbestedende dienst toegankelijk voor een bredere groep marktpartijen, terwijl toch een hoog niveau van informatiebeveiliging en privacy wordt gewaarborgd.
13.	2.5 Dienstverlening	Bij de beschrijving van de dienstverlening beschrijft aanbestedende dienst dat voor IMACD de focus ligt op met name het werkplekbeheer van devices (laptops, smartphones en randapparatuur). Verderop beschrijft u met betrekking tot de randapparatuur identificeert VRA de verantwoordelijkheid van de leverancier in het leveren en beheren van alle toebehoren bij de	De Aanbestedende dienst zal de IMACD-activiteiten op kleine schaal, zoals het vervangen van een enkel toetsenbord of monitor, zelf uitvoeren. Alle overige werkzaamheden met betrekking tot het leveren, beheren en onderhouden van de Moderne Digitale Werkplek en toebehoren, zoals een laptops, smartphones, (extra) monitor, (aangepast) toetsenbord, muis kabels en headsets, liggen echter volledig in de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Vervoerregio wenst op dit punt te worden ontzorgd, waardoor de inschrijver verantwoordelijk is voor alle overige diensten en activiteiten.

		Moderne Digitale Werkplek zoals een (extra) monitor, (aangepast) toetsenbord, muis, kabels en headsets. Kan u een nadere toelichting geven over welke dienstverlening VRA bij de inschrijver wenst te beleggen en toelichten in welke situatie inschrijver wel en niet verantwoordelijk is voor zaken?	
14.	2.5 Dienstverlening	Vervoerregio zorgt voor IMACD (Install, Move, Add, Change en Dispose) activiteiten op kleine schaal. Daarin wordt aangegeven dat Vervoerregio zorgt voor aanschaf van devices en voorraadbeheer. Het bestellen, uitgeven en registreren van smartphones met SIM kaart hoort daar ook bij. Gaat u akkoord dat operationele telecom zaken zoals simkaart bestellen daar ook onder valt?	De Aanbestedende dienst merkt op dat de betreffende tekst kennelijk op verschillende manieren kan worden geïnterpreteerd. Ter verduidelijking: de Aanbestedende dienst verzorgt IMACD-activiteiten uitsluitend op kleine schaal, zoals het vervangen van een enkel toetsenbord of monitor. Alle overige activiteiten die in de tekst worden genoemd, zoals voorraadbeheer en installatie, vallen onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Dit betekent ook dat het bestellen van simkaarten onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver valt, aangezien de Aanbestedende dienst op dit punt volledig ontzorgd wil worden.
15.	2.4 Telefonie	Beheer vaste telefonie: welke werkzaamheden verwacht u van inschrijver ten aanzien van het beheer van de vaste telefonie?	Inschrijver wordt geacht alle beheerwerkzaamheden uit te voeren die noodzakelijk zijn om het algemene nummer bereikbaar te houden. Welke werkzaamheden dit zijn, moet inschrijver zelf vaststellen. Vervoerregio neemt als dienst af het bellen en gebeld kunnen worden op het algemene nummer via een smartphone.
16.	2.4 Telefonie	In de huidige situatie is er nog geen VoIP oplossing aanwezig. Hoe dient inschrijver om te gaan met de prijsstelling beheer vaste telefonie uitgaande van de huidige situatie en toekomstige situatie?	Inschrijver wordt geacht alle beheerwerkzaamheden uit te voeren die noodzakelijk zijn om het algemene nummer bereikbaar te houden. Welke werkzaamheden dit zijn, moet inschrijver zelf vaststellen. Vervoerregio neemt als dienst af het bellen en gebeld kunnen worden op het algemene nummer via een smartphone.
17.	2.4 Telefonie	Maakt het leveren van een VoIP oplossing (voorkeur Microsoft Teams) om de het algemene nummer op de smartphone bij het secretariaat te laten binnenkomen onderdeel uit van de scope van aan te bieden projecten en licenties?	Ja, het leveren van een VoIP-oplossing (bij voorkeur Microsoft Teams) om het algemene nummer bereikbaar te maken via smartphones bij het secretariaat, maakt deel uit van de scope van de aan te bieden projecten en licenties. De inschrijver wordt geacht alle noodzakelijke beheerwerkzaamheden uit te voeren om de bereikbaarheid van het algemene nummer te garanderen. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver om te bepalen welke specifieke werkzaamheden daarvoor nodig zijn en om deze op een efficiënte en effectieve manier uit te voeren. Vervoerregio Amsterdam neemt als dienst af dat bellen en gebeld worden op het algemene nummer via een smartphone mogelijk is. De VoIP-oplossing moet deze functionaliteit ondersteunen binnen de gestelde eisen en wensen.
18.	2.3.2 Primaire werkplekken	U geeft aan dat de werkplekken bestaan uit laptops met dockingstation, twee monitoren, muis en toetsenbord. De apparatuur heeft een afschrijving van 5 jaar. In het prijzenblad zien we geen project terug voor het vervangen van de randapparatuur van de werkplek. Dient inschrijver hier rekening mee te houden en zo ja, waar dienen wij de kosten voor het vervangen van deze apparatuur op te geven?	De randapparatuur op de werkplekken (zoals monitoren, muis, toetsenbord en dockingstations) functioneert op dit moment naar behoren. Aan het einde van de financiële afschrijvingstermijn van 5 jaar zal worden beoordeeld of vervanging noodzakelijk is. Het is mogelijk dat deze apparatuur langer wordt gebruikt dan de vastgestelde afschrijvingstermijn, afhankelijk van de technische staat en gebruikerservaring. Inschrijvers hoeven op dit moment geen kosten voor het vervangen van deze randapparatuur op te nemen in het prijzenblad. Eventuele vervanging van randapparatuur na de afschrijvingstermijn zal separaat worden beoordeeld en worden uitgevoerd in overleg met de leverancier, buiten de huidige scope van de inschrijving.
19.	Gewenste situatie, par. 2.1	Dient de netwerk- en firewallapparatuur in een as-a-service dienst worden aangeboden? Of wil VRA eigenaar zijn van de desbetreffende apparatuur?	De Aanbestedende dienst wordt eigenaar van de apparatuur.
20.	Gewenste situatie, par. 2.1	Maakt het migreren van Geo- en GIS-software data naar Azure Blob Storage onderdeel uit van de scope van de aan te bieden dienst of dient inschrijver er vanuit te gaan dat deze migratie voor aanvang van het nieuwe contract is uitgevoerd?	Het migreren van Geo- en GIS-softwaredata naar Azure Blob Storage maakt onderdeel uit van de scope van de aan te bieden dienst en is al opgenomen als het derde project in het tabblad "Projecten" van het prijzenblad.

21.	Bijlage 5: Kerncompetentie 3: Innovatiemanagement en adoptie	In bijlage wordt voor kerncompetentie 3 dezelfde opdrachtwaarde gevraagd als voorgaande kerncompetenties. Het verzoek is om de eis voor de opdrachtwaarde in relatie tot de dienstverlening Moderne Digitale Werkplek los van elkaar te zien. Inschrijver heeft namelijk uitgebreide ervaring met innovatiemanagement en adoptie waarbij dit in de regel als project wordt afgenomen. Het verzoek is daarom voor Kerncompetentie de eis voor de opdrachtwaarde te laten vervallen. Gaat u daarmee akkoord.	De Aanbestedende dienst erkent dat adoptietrajecten vaak als projecten worden uitgevoerd en dat de opdrachtwaarde voor Kerncompetentie 3 (Innovatiemanagement en adoptie) hierdoor kan afwijken van de reguliere dienstverlening voor de Moderne Digitale Werkplek. Om proportionaliteit te waarborgen en relevante ervaring van inschrijvers te kunnen beoordelen, wordt de eis voor de opdrachtwaarde voor Kerncompetentie 3 aangepast. De Aanbestedende dienst stelt voor om de minimumeis voor de opdrachtwaarde van adoptieprojecten vast te stellen op € 50.000 per project in plaats van € 250.000 per jaar. Dit bedrag weerspiegelt de aard en omvang van adoptietrajecten en voorkomt dat kleinere, minder representatieve projecten worden opgevoerd. Let op: De aanbestedingsdocumenten worden niet aangepast naar aanleiding van deze verduidelijking. Dit geldt voor: • De Aanbestedingsleidraad, • <i>Bijlage 1 Checklist Verificatiedocumenten</i>, • <i>Bijlage 6 Conformiteitslijst</i>.
22.	Gewenste situatie, par. 2.1	In hoeverre dient een NAC-oplossing binnen de scope van de aanbesteding geïmplementeerd te worden?	De Vervoerregio Amsterdam beschrijft in de aanbestedingsdocumenten haar functionele eisen en wensen op het gebied van security. Het is aan de inschrijver om, op basis van zijn expertise, technische oplossingen voor te stellen die voldoen aan deze eisen en wensen. Een Network Access Control (NAC)-oplossing kan een mogelijke technische maatregel zijn, maar dit wordt niet expliciet voorgeschreven. Het is aan de inschrijver om te beoordelen of en hoe een NAC-oplossing bijdraagt aan het realiseren van de gevraagde beveiligingsniveaus en hoe deze past binnen de voorgestelde architectuur en dienstverlening. De inschrijver wordt aangemoedigd om in de inschrijving te onderbouwen waarom de gekozen oplossingen passend en effectief zijn in het kader van de gestelde functionele eisen.
23.	Service Level Requirements, par. 1.3, nr. 3	Kunt u bevestigen dat meldingen ten aanzien van de werking van applicaties niet beïnvloedbaar zijn door inschrijver en hiervan zijn uitgesloten?	De Aanbestedende dienst verwacht dat inschrijvers verantwoordelijkheid nemen voor hun deel van het beschikbaar stellen en ondersteunen van het gebruik van applicaties, zoals gespecificeerd in de aanbestedingsdocumenten. Als meldingen betrekking hebben op aspecten van de applicatiewerking die buiten de invloedssfeer van de inschrijver vallen (bijvoorbeeld door fouten in de software van derden of externe factoren), dient de inschrijver deze meldingen wel te registreren, analyseren en escaleren naar de juiste verantwoordelijke partij. Dit behoort tot de regierol van de inschrijver om de dienstverlening optimaal te ondersteunen.
24.	Service Level Requirements, par. 1.3, nr. 1	Conform ITIL definieert inschrijver een Probleem als een achterliggende oorzaak achter incidenten. Daarmee worden incidenten vrijwel nooit rechtstreeks door eindgebruikers gemeld. Bedoeld opdrachtgever met deze XLA-indicator een incident?	In de context van ITIL wordt een probleem inderdaad gedefinieerd als de onderliggende oorzaak van één of meerdere incidenten. De XLA-indicator in kwestie richt zich inderdaad in ITIL termen op incidenten, die naar verwachting juist vaak door eindgebruikers worden gemeld. De Vervoerregio Amsterdam gaat ervan uit dat eindgebruikers incidenten rechtstreeks melden. Inschrijvers dienen hun processen hierop in te richten en ervoor te zorgen dat incidenten tijdig worden geanalyseerd en opgelost. Mocht er onduidelijkheid zijn over de definitie van een probleem of incident in relatie tot de XLA-indicator, dan verzoeken wij inschrijver om dit nader te specificeren, zodat wij hierop kunnen reageren.
25.	Service Level Requirements, par. 1.3, nr. 14	Het wegnemen/oplossen van geconstateerde problemen vereist vaak een (non-standard) change. De uitvoering van deze change is afhankelijk van besluitvorming door VRA en beschikbare onderhoudsvensters. Mag inschrijver deze eis zo inlezen: binnen de gestelde tijd een change ingediend die het probleem als achterliggende oorzaak van incidenten wegneemt?	Nee, de eis is dat minimaal 90% van de geconstateerde problemen binnen 10 werkdagen na de start van de analyse volledig opgelost zijn. Dit betekent dat niet alleen het indienen van een change binnen de gestelde tijd voldoende is, maar dat de daadwerkelijke oplossing van het probleem gerealiseerd moet zijn binnen deze termijn. In gevallen waarin een (non-standard) change noodzakelijk is, dient inschrijver hier rekening mee te houden in de planning en uitvoering, inclusief eventuele afstemming met Vervoerregio Amsterdam over besluitvorming en onderhoudsvensters. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om proactief te handelen en ervoor te zorgen dat aan de eis wordt voldaan binnen de gestelde termijn.
26.	Bijlage 8, huidige en gewenste situatie, 2.2 werkplekken	Bij de gewenste situatie telefonie geeft u aan dat u gebruik blijft maken van de iPhones en dat deze in Apple Business manager geplaatst dienen te worden. Om deze registratie te verrichten	Nee, het hebben van de status van Apple Authorized Reseller is geen minimale eis in deze aanbesteding. Het is echter wel noodzakelijk dat de iPhones in Apple Business Manager worden geregistreerd. Dit kan gerealiseerd worden door samen te werken met een geautoriseerde Apple-reseller of namens de Aanbestedende dienst

		dient inschrijver ten minste te beschikken over de status Apple authorised reseller status. Kunt u bevestigen dat dit een minimale eis is?	rechtstreeks bij Apple in te kopen. De inschrijver is verantwoordelijk voor het organiseren van deze registratie, maar hoeft zelf niet per se de status van Apple Authorized Reseller te hebben.
27.	14. Prijzenblad	Is de aanname correct dat inschrijver enkel de gevraagde iPhone 16 met SKU: MYE73ZD/A dient aan te bieden in regel 7 van het prijsblad? Zo niet, graag uw toelichting	Ten behoeve van een eerlijke vergelijking is het inderdaad de bedoeling dat alle inschrijvers dit merk en type smartphone aanhouden. Dit neemt uiteraard niet weg dat de Aanbestedende dienst in de toekomst andere modellen wil kunnen aanschaffen.
28.	14. Prijzenblad	Inschrijver dient momenteel al prijzen op te geven voor een mogelijke vervanging van laptops en mobiele telefoons in respectievelijk 2028 en 2029. Inschrijver wil u erop wijzen dat geen enkele inschrijver op dit moment prijzen af kan geven die in 2028 / 2029 geldig zijn. Met een gestanddoeningstermijn van 4 maanden betekent dit dat de opgegeven prijzen niet geldig zullen zijn op het moment dat u daadwerkelijk de producten af gaat nemen. De huidige constructie werkt strategisch inschrijver in de hand. Hierdoor verzoeken wij u om deze onderdelen uit het prijsblad te verwijderen, gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst begrijpt dat het lastig is om prijzen met zekerheid vast te stellen voor vervangingen die plaatsvinden in 2028 en 2029. Echter, in het kader van de aanbesteding en ter bevordering van transparantie en vergelijkbaarheid, is het noodzakelijk dat inschrijvers een indicatieve prijs opnemen voor deze toekomstige vervangingen. Deze prijzen dienen te worden gebaseerd op de huidige inzichten en marktontwikkelingen, rekening houdend met trends zoals technologische vooruitgang en prijsdalingen of -stijgingen. Inschrijvers kunnen bij hun inschrijving aannames of uitgangspunten documenteren die ten grondslag liggen aan de opgegeven prijzen. Dit biedt ruimte om een realistische inschatting te maken en geeft de Aanbestedende dienst inzicht in de overwegingen van de inschrijver. De opgegeven prijzen zullen worden beoordeeld als onderdeel van de inschrijving en bieden een indicatief kader. Bij daadwerkelijke uitvoering in 2028 of 2029 zullen, indien nodig, nadere afspraken worden gemaakt op basis van de dan geldende marktsituatie, binnen de grenzen van de overeenkomst. De Aanbestedende dienst is niet voornemens om deze onderdelen uit het prijzenblad te verwijderen, omdat deze essentieel zijn voor de vergelijking van inschrijvingen en de strategische afwegingen van inschrijvers. Het blijft de verantwoordelijkheid van de inschrijver om reële en onderbouwde prijzen te bieden die passen binnen de uitgangspunten van de aanbesteding.
29.	14. Prijzenblad	Het valt inschrijver op dat u enkel producten uitvraagt voor de vervanging van laptops en telefoons. Kunt u bevestigen dat inschrijver enkel de producten dient te prijzen zonder rekening te houden met (additionele) dienstverlening? Zo niet, kunt u dan aangeven met welke diensten inschrijver rekening dient te houden.	Vervoerregio heeft haar complete ICT uitbesteed. Zoals wij in Bijlage 8 hebben vermeld, zijn IMACD activiteiten op grotere schaal de verantwoordelijkheid van inschrijver. Het “ project vervanging laptops” en het “ project vervanging telefoons” behelst dus de volledige scope van een dergelijke vervangingsoperatie.
30.	Gewenste situatie, par. 2.5	U geeft hier aan dat de leverancier beperkt ondersteuning op locatie biedt (voor bijv. grotere aantallen). Kunt u aangeven hoe inschrijver dit in het prijzenblad kan verwerken?	Er staat niet dat leverancier beperkt ondersteuning biedt op locatie. Ondersteuning op locatie dient onderdeel te zijn van de reguliere dienstverlening. Aangezien veel werkzaamheden remote kunnen worden uitgevoerd is de verwachting van Vervoerregio dat ondersteuning op locatie met name nodig zal zijn bij projecten waar veel en intensieve samenwerking nodig is en activiteiten waar persoonlijke en kantoorhardware een rol speelt.
31.	14. Prijzenblad	U noemt hier een aantal projecten. Is de initiële onboarding één van de projecten die Inschrijver kan toevoegen?	De initiële onboarding wordt niet beschouwd als een afzonderlijk project en kan daarom niet worden toegevoegd aan het prijzenblad. Het maakt dus geen onderdeel uit van de beoordeling in het prijzenblad.
32.	Gewenste situatie, par. 2.1	U noem hier dat API-koppelingen worden gelegd onder regie van de leverancier. Mag inschrijver regie zo lezen dat inschrijver niet zelf verantwoordelijk is voor ontwerp, bouw en beheer van deze koppelingen?	API-koppelingen worden over het algemeen door de betreffende softwareleverancier geleverd. Ontwerp en bouw is daarom niet aan de orde. Het beheer in de zin van een blijvende goede en juiste werking van een dergelijke koppeling kan een gezamenlijke taak zijn van inschrijver en softwareleverancier.
33.	Gewenste situatie, par. 2.1	U geeft aan dat Key2Financien en Cognos bij de huidige leverancier blijven tot aan de transitie naar een cloudgebaseerde applicatie. Dient de inschrijver de huidige dienstverlener aan te sturen zolang deze transitie nog niet heeft plaatsgevonden?	Van een hiërarchische aansturing door de inschrijver van de huidige dienstverlener is geen sprake. Wel zal de inschrijver, in afstemming met de huidige leverancier, zorgdragen voor een goede samenwerking en coördinatie met betrekking tot de distributie en het gebruik van de applicaties totdat de transitie naar de Cloud gebaseerde applicatie is voltooid.

34.	Aanbestedingsleidraad, pagina 26, paragraaf 4.1.13, Subginningscriterium prijs	U geeft aan dat de SOC SIEM dienst niet wordt meegenomen in de prijs. Mag inschrijver daaruit concluderen dat deze buiten de geraamde maximale opdrachtwaarde valt?	De maximale opdrachtwaarde, zoals genoemd in de aanbestedingsleidraad, is inclusief alle diensten en producten die binnen de scope van de opdracht vallen, waaronder de SOC SIEM-dienst. Het is niet toegestaan om diensten bovenop de maximale opdrachtwaarde af te nemen.
35.	3.4.2.2. Certificeringen	Ons bedrijf is gecertificeerd voor iso 27001 en nen 7510, waarmee we informatiebeveiliging en privacy stevig verankeren in onze processen. De specifieke eisen van iso 27017, 27018 en 27701 hebben we in de praktijk mee afgedekt, ook al zijn we niet voor die normen gecertificeerd. Doordat we ISO 27001 grondig hebben geïmplementeerd en doortrekken naar de cloud, voldoen we in de praktijk aan de eisen van deze aanvullende normen. Met ISO 27001 beschikken we al over een risico-gebaseerde aanpak voor de bescherming van data, processen en systemen, ongeacht locatie, en hebben we uitgebreide controles op privacy en toegangsbeheer – ook voor cloud en persoonsgegevens. Bovendien verleggen we ons bestaande beleid en onze processen automatisch naar de cloud. Privacy is daarnaast goed geborgd via wetgeving, en de aankomende cyberwetgeving zoals nis2 legt veel vast. Hierdoor voldoen wij aan de gevraagde standaarden zonder dat dit altijd formeel gecertificeerd is. Kunt u hiermee instemmen?	De Aanbestedende dienst accepteert dat formele certificering voor ISO 27017, ISO 27018 en ISO 27701 niet strikt vereist is, mits inschrijvers kunnen aantonen dat hun processen conform deze normen (of gelijkwaardig) zijn ingericht. In het geval van uw bedrijf, waarin wordt gesteld dat de eisen van deze normen in de praktijk zijn afgedekt via een grondige implementatie van ISO 27001 en NEN 7510, verwacht de Aanbestedende dienst aanvullende toelichting en documentatie waaruit dit blijkt. Zie voor een nadere toelichting het antwoord op vraag 12.
36.	3.4.2.2. Certificeringen	Wat beschouwt de Aanbestedende Dienst als een gelijkwaardig alternatief voor ISO 27701?	De Aanbestedende dienst accepteert gelijkwaardige alternatieven voor ISO 27701, mits deze aantoonbaar voldoen aan de eisen voor privacy-informatiemanagement zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad. Inschrijvers dienen specifiek te onderbouwen hoe zij voldoen aan privacy-eisen, met name met betrekking tot de verwerking, bescherming en het beheer van persoonsgegevens binnen hun organisatie en dienstverlening. Zie voor een nadere toelichting het antwoord op vraag 12.
37.	3.4.2.2. Certificeringen	Wat beschouwt de Aanbestedende Dienst als een gelijkwaardig alternatief voor ISO 27018?	De Aanbestedende dienst accepteert gelijkwaardige alternatieven voor ISO 27018, mits deze aantoonbaar voldoen aan de eisen voor de bescherming van persoonsgegevens in cloudomgevingen zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad. Inschrijvers dienen specifiek te onderbouwen hoe zij voldoen aan privacy-eisen in de cloud en welke maatregelen zij hebben geïmplementeerd om de bescherming van persoonsgegevens te waarborgen. Zie voor een nadere toelichting het antwoord op vraag 12.
38.	3.4.2.2. Certificeringen	Wat beschouwt de Aanbestedende Dienst als een gelijkwaardig alternatief voor ISO 27017?	De Aanbestedende dienst accepteert gelijkwaardige alternatieven voor ISO 27017, mits deze aantoonbaar voldoen aan de eisen voor informatiebeveiliging in cloudservices zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad. Inschrijvers dienen specifiek te onderbouwen hoe zij de vereiste beveiligingsmaatregelen in hun cloudservices hebben geïmplementeerd. Een gelijkwaardig alternatief kan bijvoorbeeld bestaan uit een combinatie van ISO 27001-certificering met aanvullende audits, verklaringen of frameworks die specifiek gericht zijn op de beveiliging van cloudomgevingen. Zie voor een nadere toelichting het antwoord op vraag 12.
39.	3.4.2.2. Certificeringen	IT-Dienstverlener beschikt over een volledig geïmplementeerd Privacy Information Management System, welke is gecertificeerd volgens ISO27001 aangevuld met ISAE3402 type2. In hoeverre beschouwt de Aanbestedende Dienst dit als een gelijkwaardig alternatief voor ISO 27017, 27018 en 27701?	De Aanbestedende dienst accepteert gelijkwaardige certificeringen of aantoonbare systemen, mits deze voldoen aan de beschreven waarborgen zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Hoewel ISO 27001 en ISAE 3402 Type 2 waardevolle certificeringen zijn, richten deze zich respectievelijk op algemene informatiebeveiliging en financiële procesbeheersing. Deze normen dekken niet automatisch de specifieke eisen van ISO 27017 (cloudbeveiliging), ISO 27018 (bescherming van persoonsgegevens in de cloud) en ISO 27701 (privacy-informatiemanagement).

			De inschrijver dient daarom expliciet aan te tonen hoe het Privacy Information Management System (PIMS) in combinatie met deze certificeringen voldoet aan de aanvullende eisen voor cloud- en privacybeheer. De Aanbestedende dienst kan de gelijkwaardigheid van het voorgestelde systeem of certificaat alleen beoordelen op basis van de ingediende bewijsstukken. Zie voor een nadere toelichting het antwoord op vraag 12.
40.	Aanbestedingsleidraad, pagina 12, paragraaf 2,5 Omvang en duur	Conform ITIL definieert inschrijver een probleem als een achterliggende oorzaak achter incidenten. Daarmee worden incidenten vrijwel nooit rechtstreeks door eindgebruikers gemeld. Bedoeld opdrachtgever met deze XLA-indicator een incident?	Zie antwoord op vraag 24.
41.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 7, 2.6 Security	Heeft VRA op dit moment beleid en/of technische inrichting van data-classificatie voor de data gerealiseerd?	Op dit moment is er een beperkt classificatiebeleid in de applicatie JOIN. De Aanbestedende dienst streeft ernaar om in de toekomst verder in te zetten op data-classificatie. Hierbij wordt ondersteuning van de leverancier als wenselijk beschouwd.
42.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 7, par. 2.5 Dienstverlening	Inschrijver gaat er van uit dat de door VRA nog te kiezen IAM-oplossing buiten scope van deze aanbesteding is. Is deze aanname juist?	Het klopt niet dat de door de Aanbestedende dienst nog te kiezen IAM-oplossing buiten de scope van deze aanbesteding valt. Zoals beschreven in Bijlage 8, zijn verbeteringen in IAM onderdeel van de gewenste situatie en daarmee binnen de scope van de aanbesteding.
43.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 7, par. 2.5 Dienstverlening	Inschrijver ontvangt graag een overzicht van welke 'derde partijen' Inschrijver moet aansturen/bewaken.	Er wordt niet gesproken over aansturen of bewaken van derde partijen. Vervoerregio wenst dat de inschrijver zoals beschreven in de paragraaf een volledige helpdesk aanbiedt, die ruggespraak houdt met derde partijen. Op securitygebied wordt geacht dat inschrijver bij de optionele SOC-SIEM dienst het volledige data- en applicatielandschap van de Vervoerregio monitort.
44.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 6, par. 2.3.4 Print- en scanfaciliteiten	Wanneer en op basis van welke vereisten maakt VRA de keuze tussen Printix of Microsoft Universal Print? Deze keuze is van belang voor een goede inschatting van de project-, licentie- en beheerkosten.	De timing voor de keuze tussen Printix en Microsoft Universal Print is nog niet bepaald. De Aanbestedende Dienst streeft naar een zo eenvoudig mogelijk ICT-landschap, waarbij de meerwaarde van een applicatie of oplossing buiten de bestaande Microsoft-mogelijkheden zorgvuldig wordt afgewogen. Dit gebeurt in relatie tot de kosten, functionele mogelijkheden, integreerbaarheid met het ICT-landschap en de beheersbaarheid. De uiteindelijke keuze zal gebaseerd zijn op deze aspecten.
45.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 6, par. 2.3.4 Print- en scanfaciliteiten	Wanneer en op basis van welke vereisten maakt VRA de keuze tussen Printix of Microsoft Universal Print? Deze keuze is van belang voor een goede inschatting van de project-, licentie- en beheerkosten.	Zie antwoord op vraag 44.
46.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 5, par. 2.2 Werkplekken	Inschrijver ontvangt graag een toelichting over de manier waarop de externen die op projectbasis worden ingehuurd, toegang krijgen met het eigen device.	Externen krijgen toegang tot de Microsoft 365 omgeving via de webvariant. Dit betekent dat zij met hun eigen device, ongeacht het type, via een webbrowser toegang hebben tot de benodigde applicaties en documenten binnen de Microsoft 365 suite. Er is geen noodzaak voor de installatie van specifieke software op het apparaat van de externe, omdat alle benodigde functionaliteiten beschikbaar zijn in de webversie van de applicaties.
47.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 5, par. 2.1 Applicatielandschap	Welke eisen stellen de Geo- en GIS-software aan de werkplekken en/of de verbindingen met de data om een goede performance te kunnen garanderen?	De Aanbestedende dienst wil in de toekomst een beslissing nemen of zowel de software als de data lokaal op laptops gefaciliteerd wordt, of dat één of beide onderdelen virtueel wordt aangeboden. Eisen waar rekening mee moet worden gehouden (zowel lokaal als virtueel), zijn in onderstaande link te vinden: ArcGIS Pro 3.4 system requirements—ArcGIS Pro Documentation
48.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 5, par. 2.1 Applicatielandschap	Wat is de totale omvang van de data op de netwerkschijven?	De grootte van de netwerkschijven is momenteel +/- 500 GB, waarbij de beschikbare omvang van de netwerkschijf momenteel 1,5 TB bedraagt.

49.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 5, par. 2.1 Applicatielandschap	Heeft VRA op dit moment een ingerichte Azure omgeving? Inschrijver ontvangt graag een overzicht hoe deze is ingericht.	De Aanbestedende dienst heeft een Azure omgeving t.b.v. Microsoft 365 en een koppeling met de lokale Active Directory. Verdere informatie kan vanwege security-eisen pas verstrekt worden na gunning.
50.	Bijlage 8, Hoofdstuk 2 Gewenste situatie, pagina 5, par. 2.1 Applicatielandschap	Welke verdeling van beheeractiviteiten van de on-premises applicaties tussen de huidige leverancier en inschrijver eist VRA?	De huidige leverancier is en blijft verantwoordelijk voor het totale beheer van de huidige legacy applicaties. Enkel het installeren en aanbieden van client software op de laptops van de medewerkers dient door de inschrijver te gebeuren, waarbij de huidige leverancier de bronbestanden van dergelijke software levert aan de inschrijver.
51.	Bijlage 8, huidige en gewenste situatie, pagina 3, par. 1.1 Applicatielandschap	Inschrijver ontvangt graag een actueel overzicht van alle applicaties en type (lokaal, cloud, on-premises, etc.) die bij VRA in gebruik zijn.	Een overzicht van de belangrijkste applicaties is opgenomen in de applicatielijst in bijlage 15 die bij deze nota van inlichtingen wordt meegestuurd.
52.	Aanbestedingsleidraad, pagina 16, hoofdstuk 3.4.2.1 Kerncompetenties	In de tweede alinea staat dat per kerncompetentie één of meerdere referenties overleg moet worden. In de vierde alinea is er sprake van twee referenties per kerncompetentie. Graag verduidelijking over het aantal referenties per kerncompetentie.	Voor iedere kerncompetentie verwachten wij minimaal één referentie. In lijn met het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts (advies 308 van 11 december 2015) is het toegestaan dat één referentie betrekking heeft op meerdere kerncompetenties. Dit betekent dat inschrijvers niet verplicht zijn om per kerncompetentie een referentie uit een afzonderlijke opdracht te leveren. Wel dient iedere referentie duidelijk aan te tonen hoe deze voldoet aan de kerncompetentie(s) waarop deze betrekking heeft. Bijvoorbeeld: als een referentie meerdere kerncompetenties bestrijkt, hoeft u geen aparte referenties per kerncompetentie aan te leveren, mits dit voldoende wordt toegelicht en aangetoond in de referentie. Let op: De aanbestedingsdocumenten worden niet aangepast naar aanleiding van deze verduidelijking. Dit geldt voor: • De Aanbestedingsleidraad, • <i>Bijlage 1 Checklist Verificatiedocumenten,</i> • <i>Bijlage 6 Conformiteitslijst.</i>
53.	14. Prijzenblad	Graag zouden wij extra ruimte in het Prijzenblad hebben om de benodigde licenties op te voeren.	Het Prijzenblad zal worden aangepast, waarbij extra regels worden toegevoegd om ruimte te bieden voor het opvoeren van de benodigde licenties. Als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen is de gecorrigeerde versie van het Prijzenblad te vinden.
54.	14. Prijzenblad	Het tabblad Licenties in het Prijzenblad wordt niet meegeteld in het tabblad 'Totale kosten'. In hoeverre is dit bewust gedaan?	Het niet mee opnemen van het tabblad 'Licenties' in het tabblad 'Totale kosten' is een bewuste keuze, aangezien de Aanbestedende dienst de flexibiliteit wil behouden om de Microsoft licenties elders af te nemen. Voor een eerlijke vergelijking wordt er daarom gefocust op de jaarlijkse en projectmatige kosten voor de dienstverlening van de inschrijver zelf.
55.	4.1.1. Wanneer worden inschrijvers uitgenodigd voor het interview?	Aangepaste procedure voorlopige gunning	De tweede alinea van 4.1.1. vervalt: <i>"Voordat de interviews plaatsvinden, ontvangen de best scorende inschrijvers een uitnodiging om door te gaan naar het mondelinge deel. Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor het mondelinge deel, worden op de hoogte gesteld van de motivering achter hun scores op het schriftelijke deel. Zo krijgen zij inzicht in de reden voor hun uitsluiting in deze fase van de procedure."</i> Na de beoordeling van het schriftelijke deel ontvangen de best scorende inschrijvers een uitnodiging om door te gaan naar het mondelinge deel. Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor het mondelinge deel, worden hiervan op de hoogte gesteld. Scores en de motivatie achter de voorlopige gunningsbeslissing worden echter pas bekendgemaakt op de datum van de voorlopige gunning. Deze aanpassing is gedaan in het kader van het gelijkheidsbeginsel, zodat alle inschrijvers gelijktijdig inzicht krijgen in de scores en motivatie achter de voorlopige gunningsbeslissing. Dit waarborgt een eerlijke en transparante procedure voor alle partijen.

