

Nota's van Inlichtingen 1					
Selectieleidraad ICT Dienstverlening CIZ					
Vragen					
Nr	Document	Hoofdstuk	Artikel nr.	Vraag	Antwoord
1	Selectieleidraad	1.2	Organisatie	Door het op-, en af-schalen van CIZ staan er verschillende aantallen medewerkers in de leidraad benoemd. Wat is op dit moment het aantal medewerkers?	Op dat moment heeft het CIZ ongeveer 1300 medewerkers.
2	Selectieleidraad	1.6	Uitwerking stip op horizon	U heeft het hier over "bijlage 1 - Doelstellingenmatrix aanbesteding IT-diensten". Dit document is niet beschikbaar, kunt u deze aanleveren?	Bijlage 1 - Doelstellingenmatrix aanbesteding IT-diensten is bijgevoegd bij de nota van inlichtingen.
3	Selectieleidraad	5.4.3	Ondertekening	Inschrijver werkt met Docusign ter ondertekening van contracten e.d. Gaat CIZ ermee akkoord met deze methode van digitaal ondertekening?	Dit is akkoord.
4	Selectieleidraad	1.4	Doelstellingen	U vraagt hier als doelstelling ICT diensten tegen lagere kosten. Op blz 18 geeft u aan, dat in de gewenste situatie, alle applicaties naar Microsoft Azure moet worden overgezet. Hieruit kan worden geconcludeerd, dat u er vanuit gaat dat applicaties in Azure kostentechnisch lager zijn. Onze ervaring leert dat dit niet altijd het geval is. Staat u een hybride oplossing toe, indien de kosten hiervoor lager zijn?	Het aantal en de omvang van de applicaties die naar Microsoft Azure moeten worden overgezet is beperkt. Daarnaast is het een strategische keuze van het CIZ om al haar applicaties in de Microsoft Azure tenant van het CIZ te hosten, dit gaat boven de doelstelling ICT diensten tegen lagere kosten.
5	Selectieleidraad			Is het werken in een onshore - offshore model voor de werkzaamheden in scope toegestaan. Indien ja, zijn er specifieke aspecten die in ogenschouw dienen te worden genomen. Denk hierbij aan security, privacy, samenwerking, etc. Welke voorwaarden verbindt CIZ hier eventueel aan?	Uitgangspunt is dat de voertaal tussen het CIZ en de Inschrijver Nederlands is. De communicatie met het CIZ dient in alle gevallen in het Nederlands te zijn. Het is toegestaan om onderdelen van de beheer en onderhoud van de ICT diensten door een nearshore of offshore team te laten uitvoeren zolang dit geen invloed heeft op de werkwijze tussen het CIZ en uw team in Nederland. Uitgangspunt voor het CIZ is dat alle documentatie, overleggen, servicemeldingen en overige communicatie in het Nederlands is en dat het team (Inschrijver) dat voor het CIZ werkt verantwoordelijk is voor eventuele vertaling naar het nearshore of offshore team. Daarnaast dient dit geen invloed te hebben op de kwaliteit en doorontwikkeling van de ICT dienstverlening. Belangrijke randvoorwaarde indien de dienstverlening geleverd wordt vanuit een nearshore of offshore team, is dat de CIZ data niet buiten de EER verwerkt wordt. Daarnaast dient de inschrijver in haar kwalitatieve inschrijving aan te geven hoe zij het nearshore of offshore team inzet en hoe de risico's in het kader van de AVG worden gemitigeerd
6	Selectieleidraad CIZ		2 A. Gebruikersdiensten	IT-middelen beheer: Welke software en koppelvlakken worden er bedoeld?	Voor beheer en onderhoud van print-, scan- en kopiër apparaten wordt gebruik gemaakt van bepaalde software vanuit de gebruikersdiensten naar deze apparatuur.
7	Selectieleidraad CIZ		2 A. Gebruikersdiensten	Applicatiediensten: Op welke oplossing is het CIZ-portaal gebouwd? Wat is de voorziening om toegang te krijgen tot de CIZ-portal diensten? Op welke oplossing is het kennisportaal CIZ (intranet) gebouwd?	De CIZ website is gebouwd met Drupal CMS. De toegang tot de CIZ website is via Azure AD. Het kennisportaal CIZ (intranet) is gebouwd met SharePoint.
8	Selectieleidraad CIZ		2 D. Telefoniediensten	Welke telefooncentrale wordt er nu gebruikt?	Dit betreft een combinatie van Microsoft Teams & Anywhere. In de gunningsfase volgt meer gedetailleerde informatie.
9	Selectieleidraad CIZ		2 D. Telefoniediensten	Welke Session Border Controllers worden er nu gebruikt?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of de opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
10	Selectieleidraad	6	6.2.2	Bij kerncompetentie 3 zoekt u aantoonbare ervaring met betrekking tot vergelijkbare persoonsgegevens. Kunt u nader duiden waar u minimaal op selecteert als een referentie wordt aangedragen?	Vergelijkbare persoonsgegevens zijn persoonsgegevens van de medewerkers van de organisatie (referent) die gebruik maken van de werkplek en gebruikersdiensten.
11	Selectieleidraad	6	6.2.2	Als definitie van een organisatie met een vergelijkbare omvang, stelt u een ondergrens voor wat betreft het aantal medewerkers. Klopt het dat u bij de beoordeling van vergelijkbaarheid geen bovengrens stelt aan het aantal medewerkers?	Dit is correct.
12	Selectieleidraad	6	6.2.2	Als definitie van "Vergelijkbare opdracht" benoemt u alle vijf diensten in scope van de opdracht. Kunt u nader duiden waar u op selecteert als een referentie wordt aangedragen? Moet de referentie overeenkomen met de gedetailleerde beschrijving van deze diensten genoemd in het selectiedocument H 2.2? Zijn er inhoudelijke minimale eisen aan de vijf diensten waar de referent aan moet voldoen?	De diensten dienen op hoofdlijnen overeen te komen met de beschrijving zoals opgenomen in het selectiedocument, paragraaf 2.2. Het CIZ stelt echter geen verdere inhoudelijke minimale eisen aan de invulling van deze vijf diensten. Belangrijk voor het CIZ bij het toetsen van de kerncompetentie is dat de Inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het begeleiden van een transitie van het beheer van integrale ICT dienstverlening (de 5 diensten in scope van de opdracht) van een externe dienstverlener naar de Gegadigde.
13	Selectieleidraad	6	6.2.2	U stelt in het selectiedocument een omvang beperking aan het referentieformulier: "Het Referentieformulier mag maximaal 2 A4's, Lettertype: Arial 10 pt. beslaan." Klopt onze lezing dat dit exclusief de vijf minimale onderwerpen (c.q. tabellen op het referentieformulier) en het tekenveld is, én per kerncompetentie cf. vermeld op het referentieformulier (bijlage 7)?	Correct, dit is exclusief de tabellen. Dit is van toepassing op zowel bijlage 7 als 8. U heeft per (kern)competentie de ruimte voor twee A4 beschrijving.

14	Selectieleidraad	2	2.2	Het volgende wordt op diverse plaatsen in het selectiedocument benoemd, toch voor onze de ondubbelzinnige duidelijkheid; Klopt onze lezing dat levering door gegadigde van Microsoft licenties c.q. subscripties b.v. vwb de werkplek, Azure cloud <u>geen</u> onderdeel uitmaken van de scope van deze aanbesteding? Zo niet, kunt u aangeven waar en wanneer dit dan (mogelijk) wel het geval zal zijn?	Dit is correct, de levering van de Microsoft licenties/componenten/services vanuit de Microsoft Azure tenant van het CIZ zijn niet in scope van de aanbesteding. Het CIZ sluit zelf een separate Enterprise Agreement met Microsoft waarin zij deze componenten afrekent. De scope van de aanbesteding ICT dienstverlening ziet enkel toe op het beheer van de Microsoft Azure tenant van het CIZ.
15	Selectieleidraad	2	2.5	U beschrijft als ambitie "CIZ wil controle krijgen op de kosten van zijn Azure omgeving en verbeteringen toepassen om blijvend kosten te besparen. In de praktijk zijn kostenanalyses vaak niet gedetailleerd genoeg en er ontbreekt belangrijke informatie.". U beschrijft tevens in par 2.3 dat twee wezenlijke delen (primaire applicatielandschap en Data & Analytics omgeving) buiten scope zijn, en zijn daarmee niet controleerbaar e/o bestuurbaar door inschrijver (b.v. de hosting van het nieuwe primaire landschap is voor een vaste prijs gecontracteerd, op een Azure tenant buiten CIZ om). Klopt onze inschatting dat het resterende landschap in omvang en complexiteit aanzienlijk kleiner is dan de delen die buiten scope geplaatst zijn (pm SAAS trend)? Kunt u het resterende landschap nader duiden zoals u meent dat dit dan controleerbaar en bestuurbaar zal moeten zijn cf. deze ambitie? Bijvoorbeeld in omvang het aantal VM's e/o andere PAAS/IAAS kenmerken? Of moeten wij het gestelde anders lezen?	Dit is correct, het aantal en de omvang van de applicaties die naar Microsoft Azure moeten worden overgezet is beperkt. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. De Data & Analytics omgeving wordt wel opgebouwd in de Microsoft Azure tenant van het CIZ waarin u als algehele tenant beheerder verantwoordelijk bent voor de genierede resources. Om de demarcatie in verantwoordelijkheden verder te duiden verwijzen we naar Bijlage 1 - Demarcatie verantwoordelijkheden Microsoft Tenant van het CIZ. Dit wordt verder toegelicht in de gunningsfase.
16	Selectieleidraad	2	2.5	U stelt in de beschrijving van de gewenste situatie - Applicatiehosting en datacenterdiensten: <i>"Daarnaast dient u een omgeving(en) (subscription(s)) binnen de Microsoft tenant CIZ beschikbaar te stellen waarin de nieuwe Data & Analytics omgeving wordt opgebouwd."</i> . Echter in 2.3 stelt u dat levering van de tenant buiten scope is, alsmede dat levering, onderhoud en beheer van de data & analytics omgeving buiten scope is. Is dit niet in tegenspraak met elkaar? Hoe moeten wij dit lezen?	De Data & Analytics omgeving wordt wel opgebouwd in de Microsoft Azure tenant van het CIZ waarin u als algehele tenant beheerder verantwoordelijk bent. Om de demarcatie in verantwoordelijkheden verder te duiden verwijzen we naar Bijlage 1 - Demarcatie verantwoordelijkheden Microsoft Tenant van het CIZ.
17	Selectieleidraad	2	2.5	Gesteld wordt "Tevens dient de ICT-dienstverlener de integratie met meerdere Cloud omgevingen te verzorgen." en "Doel is dat 'eilandinformatisering' wordt beperkt en data- en applicatie-integratie wordt bevorderd." CIZ beschrijft vervolgens dat de gezochte rol van de ICT-dienstverlener <u>technische integratie</u> betreft ("multi Cloud omgeving, waarbij de ICT-dienstverlener de <u>technische integratie</u> van de verschillende Cloud varianten voor haar rekening neemt"). Hiermee lijkt CIZ de nadruk te leggen op techniek. Echter, in onze ervaring waar een landschap convergeert naar middels SAAS ingevulde functionaliteiten (en functionaliteiten geleverd op de infra/cloud van andere leveranciers), is juist minder behoefte aan technische controle. En neemt juist de behoefte toe aan regie op functionaliteit en data over de applicaties heen en de verificatie van compliance. Wij zouden hier eerder dus eerder de behoefte verwachten aan een strategische, tactische besturing waar met partijen op basis van een architectuur afspraken worden gemaakt over beschikbaarheid/toegankelijkheid en aansluiting op koppelvlakken. Interpreteren wij het gestelde wellicht verkeerd? Overschat CIZ wellicht de mogelijkheden van een intermediaire dienstverlener om technisch aan de knoppen te zitten en te sturen op de inrichting binnen hetgeen door CIZ uitbesteed is aan derde partijen? Welke strategische/tactische/operationele rol voorziet CIZ voor de toekomstige dienstverlener als het gaat om regie op functionaliteit, data over de applicaties heen en verificatie op compliance, pro memori contract management?	Het CIZ verwacht hier inderdaad een technische integratie tussen de werkplek en bijvoorbeeld de omgeving van Applicatielandschap voor het primaire proces zodat de medewerkers van het primaire proces al hun werkzaamheden kunnen blijven uitvoeren. Daarnaast wordt er ook een strategische/tactische/operationele integratirol van de Inschrijver verwacht. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving.
18	Bijlage 7 - Referentieformulier Kerncompetenties		1	U vraagt om de contactgegevens van de referent. Vanzelfsprekend zullen wij slechts met instemming een referentie indienen met ons verzoek tot deelname. Toch kan het voorkomen dat een referent zelf de voorkeur heeft niet in eerste instantie direct benaderd te worden. Staat u een constructie toe, waarbij wij wel de naam van een contactpersoon aanleveren, maar waarbij wij u vervolgens in contact brengen met deze referent?	Dit is akkoord, echter bij voorlopige selectie dient u deze gegevens direct aan te leveren. Het CIZ wil zelf het gesprek kunnen voeren met de referent om de ingevulde gegevens te verifiëren. Het CIZ geeft er wel de voorkeur aan dat de contactgegevens direct worden ingevuld om dat dit het verificatie proces vereenvoudigt.

19	Selectieleidraad	4.2	3	Op het referentieformulieren (bijlagen 7 en 8) wordt gevraagd aan te geven of er gebruik wordt gemaakt van onderaannemers en deze te benoemen. Deelvraag 1: Als dit voor de referent transparant is -dus dat de inschrijver zelf hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit het gerefereerde contract-, is het dan noodzakelijk om deze onderaannemers te benoemen? Deelvraag 2: Moeten deze onderaannemers worden opgevoerd in de zin van H4.2 van de selectieleidraad? Deelvraag 3: Als deze onderaannemers moeten worden opgevoerd, moeten deze dan als type 2 ("Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan ten behoeve van de draagkracht voor de Geschiktheidseisen.") worden geclassificeerd (ref. H5.3)? Achtergrond: Wij begrijpen dat een onderaannemer aangemeld als type 2 ook moet worden gezet bij de uitvoering van de opdracht. Dit zou onwenselijk kunnen blijken als juist uit de uiteindelijke CIZ uitvraag zou kunnen blijken dat een andere onderaannemer veel beter past op de specifieke vraag van CIZ. Dit wordt helemaal lastig omdat meerdere referenties worden gevraagd, waardoor het zou kunnen voorkomen dat voor eenzelfde soort werk, verschillende onderaannemers type 2 zijn aangemeld die dan allemaal in de uitvoering ingezet moeten worden. Als hoofdaannemer werken wij situationeel ingegeven met onderaannemers, waarbij het ook voorkomt dat wij juist op verzoek van een opdrachtgever met een specifieke onderaannemer samenwerken. Ook zou het kunnen voorkomen dat een onderaannemer zelf als hoofdaannemer wil aanbieden.	Deelvraag 1: Het CIZ wenst te vernemen of Gegadigde bij de uitvoering van de referentieopdracht onderaannemers heeft ingezet en zo ja, welk deel van de referentieopdracht is uitgevoerd door deze onderaannemer(s). Dit om vast te stellen welk deel van de referentieopdracht Gegadigde zelf heeft uitgevoerd en daarmee of Gegadigde daadwerkelijk zelf de gevraagde ervaring heeft opgedaan. Het is derhalve wel noodzakelijk om deze onderaannemer(s) te benoemen in de referentieformulieren (Bijlage 7 en 8). Het CIZ verduidelijkt dat het hierbij niet noodzakelijkerwijs gaat om de onderaannemers die Gegadigde ook voor de onderhavige Opdracht wenst in te zetten. Deelvraag 2: Gegadigde dient slechts onderaannemers op te voeren in het UEA op wiens draagkracht zij een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen (Deel IIC UEA) en die zij voornemens is in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht (Deel IID UEA). Onderaannemers die zij derhalve in het verleden (bij bijvoorbeeld de opgevoerde referentieopdracht) heeft ingezet, maar nu niet meer wenst in te zetten om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen dan wel in algemene zin wenst in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht, hoeven niet te worden opgevoerd in de zin van paragraaf 4.2 van de Selectieleidraad. Zie in dat verband ook de paragrafen 5.2 en 5.3 van de Selectieleidraad. Deelvraag 3: Het CIZ benadrukt dat Gegadigde verplicht is om een onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht, indien op deze onderaannemer een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de Geschiktheidseisen (Type 2). De onderaannemer zal voor dat specifieke deel waarvoor een beroep wordt gedaan op de onderaannemer, moeten worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht. Dit vloeit expliciet voort uit artikel 2.94 lid 1 Aw. Een 'Type 2-onderaannemer' zal dus altijd moeten worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.
20	Bijlage 7 - Referentieformulier Kerncompetenties		1	Staat u Gegadigden toe (kern)competentie(s) aan te tonen door middel van een referentie waar Gegadigde zelf onderaannemer is, en niet de directe contractpartij voor de gerefereerde dienstverlening bij de referent?	Dit is toegestaan, mits Gegadigde kan aantonen dat zij als onderaannemer in de referentieopdracht de gevraagde ervaring heeft opgedaan. Daarnaast dient de onderaannemer akkoord te krijgen van de referent en dient verder aan vergelijkbare vereisten te worden voldaan.
21	Selectieleidraad	6	6.2.2	Gesteld is "De referentie mag ... niet ouder zijn dan vijf (5) jaar op het moment van Inschrijven." In geval van kerncompetentie 1 "transitie"; Moet deze transitie dan ook binnen deze periode hebben plaatsgevonden? Ook als het resulterende contract wel binnen de genoemd vijf jaar valt?	Correct, het meest kennelijke onderdeel van de prestatie binnen de kerncompetenties (de transitie) dient dan ook binnen deze periode te hebben plaatsgevonden.
22	Selectieleidraad	6	6.2.2	Wij hebben veel langlopende contracten. Initiële transities hebben dan vaak al langer dan vijf jaar geleden plaatsgevonden. Desalniettemin hebben binnen deze contracten vaak wel structurele veranderingen, in de vorm van relevante transities/transformaties, plaatsgevonden. Kan een dergelijke transitie binnen een langer lopend contract als bewijsvoering voor de kerncompetentie transitie cq. selectiecriterium worden geaccepteerd?	Nee, het CIZ ziet dit niet als gelijkwaardig aan het begeleiden van een transitie van het beheer van ICT diensten van een externe dienstverlener naar de Gegadigde.
23	Selectieleidraad	5	5.4.3	Rechtsgeldige ondertekening door Gegadigde. Kunt u akkoord gaan met ondertekening van de stukken door middel van een officieel door de overheid erkent e-herkenningsmiddel (PKI), de elektronische handtekening voorzien van een origineel PKI certificaat in plaats van een "natte handtekening"?	Akkoord.
24	Selectieleidraad	5	5.4.5	Indienen Verzoek tot Deelneming; Voorzien is in een aanbestedingsbrief, UEA en referentieformulieren voor de kerncompetenties en selectiecriterium 1. Hoe wenst u de antwoorden op de selectiecriteria 2 tm 4 te ontvangen? Levert u daartoe een template aan, of kan de Gegadigde hier naar een eigen inzicht een document voor samenstellen op basis van de omgangsvereisten zoals aangegeven bij deze selectiecriteria en eventueel nog hier nader te benoemen vereisten?	Correct, de Gegadigde kan hier naar een eigen inzicht een document voor samenstellen op basis van de omvang vereisten zoals aangegeven bij deze selectiecriteria en eventueel nog hier nader benoemde vereisten.
25	Selectieleidraad	5	5.4.5	Bij gebruik van meerdere referenten, hoe moet worden omgegaan met Bijlagen 7 en 8? Wilt u per referent een apart document en de naamgeving van het document uitgebreid met een duiding van de betreffende referent en (kern)competentie(s)?	Correct, bij het gebruik van meerdere referenties dient u meerdere versies van Bijlagen 7 en 8 toe te voegen.
26	Selectieleidraad	2	2.2	Scope van de aanbesteding; Kan er sprake zijn van mens volgt werk bijvoorbeeld vanuit de bestaande leveranciers?	Nee, het CIZ heeft dit juridisch laten onderzoeken en zij is van mening dat in dit geval de Wet overgang van onderneming niet van toepassing is. Daarmee is dus het principe van mens volgt werk niet van toepassing op de medewerkers van de huidige ICT dienstverlener.
27	Selectieleidraad	7	7.3.2.	Selectieprocedure; Indien er vijf of minder geschikte Gegadigden zijn, wordt dan nog steeds overgegaan tot beoordeling van de selectiecriteria?	Nee, het CIZ zal echter de verstrekte informatie wel tot zich nemen.
28	Selectieleidraad	7	7.3.2.	Selectieprocedure; Heeft de behaalde score op de selectievragen in de inschrijvingsfase nog invloed in de gunningsfase om te komen tot gunning?	Nee, de behaalde scores op de selectiecriteria hebben geen invloed op beoordeling in de gunningsfase.
29	Selectieleidraad	6	6.2.2	Kerncompetentie 2: Opdrachtwaarde, bedoelt u hier in of exclusief BTW?	Exclusief BTW.
30	Selectieleidraad	6	6.2.2	Kerncompetentie 2: Vereist u hier ook een referentie bij een organisatie met vergelijkbare omvang?	Dit is niet noodzakelijk, de vergelijkbaarheid wordt getoetst aan de waarde van de opdracht.

31	Selectieleidraad	7	S.3	Op blz 40 staat "S.3 Initiatieven en bijdrage....", wij nemen aan dat u hier "S.4" bedoeld?	Dit is correct.
32	Selectieleidraad	6	6.2.2	Kunnen ook buitenlandse referenties worden gebruikt om (kern)competenties aan te tonen? Ook uit niet EU-landen zoals het Verenigde Koninkrijk?	Dit is akkoord, dit is toegestaan mits deze referentie voldoet aan de verdere vereisten.
33	Bijlage 6 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).pdf		Deel V	In het UEA bij Deel V staat dat De ondernemer hoeft uitsluitend informatie te verstrekken wanneer de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit de objectieve en niet-discriminerende criteria of regels heeft vastgesteld die moeten worden toegepast om het aantal gegadigden dat tot indiening van een inschrijving of tot een dialoog zal worden uitgenodigd, te beperken. Het navolgende geldt uitsluitend voor niet-openbare procedures, mededingingsprocedures met onderhandeling, concurrentiegericht dialogen en innovatiepartnerschappen. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat Deel V van het UEA niet hoeft te worden ingevuld? Indien dit wel het geval is, wat moet hier dan worden ingevuld?	De gekozen procedure betreft een niet-openbare procedure. De Inschrijver dient deel V van het UEA wel in te vullen. U kunt onder de kop: "Er wordt op de volgende wijze voldaan aan de objectieve en niet discriminerende criteria en regels te beperking van het aantal gegadigden" verwijzen naar uw aanvraag tot deelneming. In het geval u certificeringen ter onderbouwing van de kwalitatieve selectiecriteria wilt gebruiken kunt u ze onder de kop: "Geef, in geval bepaalde certificaten of andere vormen van bewijsstukken zijn vereist, aan of de ondernemer over de vereiste documenten beschikt" toevoegen.
34	Bijlage 7 - Referentieformulier Kerncompetenties		1	Staat u Gegadigden toe (kern)competentie(s) aan te tonen door middel van een referentie waar CIZ zelf de referent is?	Dit is toegestaan, indien deze referentie voldoet aan de verdere vereisten is dit toegestaan. Het heeft wel de voorkeur van het CIZ om referenties van andere klanten aangeleverd te krijgen.
35	Selectieleidraad	2.2	hoofdonderdeel A	Uit de scope beschrijving in paragraaf 2.2 wordt het ons niet geheel duidelijk of de levering en het beheer van de hardware onderdeel is van de scope. Kunt u nader toelichten hoe u de demarcatie ziet met betrekking tot de hardware levering en het hardware beheer?	Beheer en onderhoud betekent dat er geen levering van IT-middelen bedoeld wordt.
36	Selectieleidraad	2.2 en 2.5	Opdracht	Zowel in 2.2. en 2.5 beschrijft u de diensten van de aanbesteding (in 2.2 de activiteiten in scope van de aanbesteding en in 2.5 de gewenste situatie). Kunnen we 2.5 de gewenste situatie als uitgangspunt voor de referenties in de kerncompetenties nemen?	Zie beantwoording vraag 12.
37	Selectieleidraad	5.2	Onderaanneming	U geeft aan dat tijdens de contractduur nieuwe onderaannemers in overleg met CIZ kunnen worden toegevoegd. Is dit ook mogelijk in de Gunningfase? Immers na meer detail informatie kan daartoe aanleiding ontstaan.	Indien Gegadigde in haar Verzoek tot Deelneming een beroep heeft gedaan op een derde zoals bedoeld in paragraaf 5.3 van de Selectieleidraad om te voldoen aan de selectiecriteria, en zij na selectie en na kennisneming van het volledige Programma van Eisen in de gunningsfase meent dat deze derde niet meer de aangewezen partij is om een beroep op te doen voor de uitvoering van de Opdracht, kan Gegadigde voorafgaand aan inschrijving een verzoek doen bij CIZ om de derde waar zij een beroep op heeft gedaan te wijzigen. Gegadigde dient dit verzoek te motiveren, waarbij uit deze motivering moet blijken dat de eerder aangevoerde derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen niet meer de aangewezen partij is voor de uitvoering van de Opdracht. CIZ zal haar goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden, waarbij geldt dat de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht conform de gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten voorop staat. De nieuwe onderaannemer zal tevens een aan alle vereisten moeten voldoen en een UEA moeten indienen.
38	Selectieleidraad	6.2.1	Verzekering	U geeft aan dat de contractpartij met een maximum van 5.000.000 EUR per jaar verzekerd dient te zijn. Kunt u dit verlagen naar 2.500.000 EUR per jaar?	Niet akkoord.
39	Selectieleidraad	6.2.2	kerncompetenties	U geeft bij de randvoorwaarden van de referenties aan dat meerdere referenties niet mogen worden gecombineerd om aan één kerncompetentie te voldoen. Gezien de breedte van de uitvraag, namelijk de combinatie van een diversiteit aan diensten en de minimale omvang van organisatie en jaaromzet is het voor inschrijver onmogelijk om hier in één referentie aan te voldoen, terwijl inschrijver bezit over een groot aantal referenties waarbij de gevraagde diensten worden geleverd. Kunt u ermee akkoord gaan om bij Kerncompetentie 1 en 2 de mogelijkheid te geven de kerncompetenties te bewijzen door middels van meerdere referenties?	Niet akkoord, voor het CIZ is de integraliteit van het leveren van alle diensten in scope van de opdracht belangrijk.
40	Selectieleidraad	6.2.2	kerncompetenties	U geeft bij de kerncompetenties 1 een minimale omvang aan, die niet aansluit bij de 1e overweging in paragraaf 2.7: "MKB-partijen zijn in staat om, al dan niet in een samenwerkingsverband, in te schrijven.". Is CIZ bereid de omvang van minimaal 750 medewerkers te laten vervallen of te verlagen naar 'minimaal 300 medewerkers'? Het volume wordt al meegenomen in de puntentoekenning van S1: Competenties aangetoond door referenties.	Niet akkoord, het CIZ is van mening dat zij met een minimale omvang eis van 60% van haar eigen medewerkersbestand een proportionele eis stelt.
41	Selectieleidraad	6.2.2	kerncompetenties	Bij kerncompetentie 2 vraagt u om een referentie met een omzet van 1.700.000 op jaarbasis waarbij minimaal vijf van de vijf diensten worden geleverd. Inschrijver bezit over meerdere referenties die een hogere opdrachtwaarde hebben dan 1.700.000 maar niet alle diensten bevatten. Kunt u ermee akkoord gaan om de eis van vijf van de vijf diensten te wijzigen in 'meerdere diensten' of 'gelijksortige complexe omgevingen'?	Niet akkoord, voor het CIZ is de integraliteit van het leveren van alle diensten in scope van de opdracht belangrijk.
42	Selectieleidraad	6.2.2	kerncompetenties	Bij kerncompetentie 3 vraagt u om een referentie bij een organisatie waar vergelijkbare persoonsgegevens worden verwerkt. In G5 (Informatiebeveiliging) geeft u als eis dat gegadigde werkt conform BIO en beschikt over ISO27001. Kan inschrijver er vanuit gaan dat een referentie waar aantoonbaar conform BIO en ISO27001 wordt gewerkt voldoende is?	Akkoord.
43	Selectieleidraad	6.2.9		U geeft een maximale looptijd van 11 jaar aan. Kunt u nader toelichten waarom u een periode langer dan 10 jaar heeft gekozen?	Dit sluit goed aan bij de overeenkomsten van de twee eerdere aanbestedingen uit het programma Heraanbesteding IT.
44	Selectieleidraad	7.1	selectiecriteria - S1	U geeft in competentie 1 en 2 als één van de deelaspecten 'alle vijf diensten in scope van de opdracht'. Is CIZ bereid dit te wijzigen naar 'meerdere diensten in scope van de opdracht' of 'minimaal twee diensten in scope van de opdracht'?	Niet akkoord, voor het CIZ is de integraliteit van het leveren van alle diensten in scope van de opdracht belangrijk.

45	Selectieleidraad	7.1	selectiecriteria - S1	U geeft in competentie 3 als één van de deelaspecten 'integratie van omgevingen met multicloud (minimaal 3 omgevingen). Deze beschrijving is voor ons onduidelijk en vraag om nadere toelichting. Bedoelt u hiermee drie cloudleveranciers (Azure, AWS, Google, Oracle, etc) of ziet u dit breder. Graag een nadere toelichting.	Het CIZ doelt hier op de integratie/koppeling van de omgeving van de Gegadigde met multiCloud (minimaal 3) omgevingen (bijv. van Azure tenant (eigen tenant of van referent) naar Azure/AWS (publieke Cloud), naar SaaS, PaaS en on-premises. Het gaat het CIZ dus om de integratie/koppeling van meerdere (minimaal 3) cloud omgeving of SaaS/PaaS.
46	Selectieleidraad	7.1	selectiecriteria - S2 en S3 en S.3	U geeft bij deze punten aan: 'CIZ verwacht een beschrijving waarin Gegadigde ingaat op de hiervoor beschreven criteria'. Echter in S1 beschrijft u 'aspecten', in S3 beschrijft u 'punten van belang voor CIZ' en in S.3 beschrijft u 'punten die aan bod moeten komen'. Kunt u specifiekere beschrijven wat bij deze onderdelen onder criteria beschouwt?	Waar het CIZ hiervoor beschreven criteria noemt bedoelt zij bij S1 'deelaspecten', bij S3 'punten van belang voor CIZ' en in S.3 (S4) 'punten die aan bod moeten komen'.
47	Selectieleidraad	7.2	beoordelingskader	In de selectieleidraad wordt het beoordelingskader voor selectiecriteria 4 niet benoemd. Kan inschrijver ervanuit gaan dat dit dezelfde beoordelingskader heeft dan selectiecriteria 2 & 3?	Correct.
48	Bijlage 7			Inschrijver heeft het beeld dat voor het aantonen van elke kerncompetentie maximaal 2 A4 beschikbaar is. De maximale grootte van de beschrijvingen is dan 6 bladzijden, waarbij voor elke kerncompetentie een andere referentie mag worden gebruikt. Is dit beeld juist?	Correct exclusief de in te vullen tabellen, zie tevens beantwoording vraag 13.
49	Selectieleidraad	1.6	Pagina 6	Er wordt verwezen naar Bijlage 1 - Doelstellingenmatrix aanbesteding, echter ontbreekt deze bijlage. Kan aanbestedende dienst s.v.p. deze toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten op Tenderdnet?	Bijlage 1 - Doelstellingenmatrix aanbesteding IT-diensten is bijgevoegd bij de nota van inlichtingen.
50	Selectieleidraad		Pagina 6	Er wordt verwezen naar het beleidsdocument Governance bijlage, echter ontbreekt dit document. Kan aanbestedende dienst s.v.p. deze toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten op Tenderdnet?	De document wordt in de gunningsfase gedeeld.
51	Selectieleidraad	2.2	Pagina 9	Er is voor Inschrijvers onduidelijkheid omtrent (het beheer en onderhoud van) Video vergaderingsvoorzieningen (schermen plus installatie). In paragraaf 2.3 op pagina 12 wordt aangegeven dat het buiten de scope valt. Op pagina 18 bovenaan staat dat het CIZ de audio & video conferencing verder wil uniformeren en optimaliseren met de nieuwe leverancier. Kan er s.v.p. duidelijkheid worden aangegeven wat er wel/ niet binnen de scope van de aanbesteding valt op het gebied van video conferencing?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de huidige situatie deze diensten van elkaar te scheiden, echter in de nabije toekomst ziet het CIZ in dat deze scheiding niet houdbaar is. In de huidige situatie is binnen het veld van videoconferencing enkel het eerste lijns technische beheer en support in scope, naar de toekomst toe wil het CIZ wel een verdere optimalisatie nastreven. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase. Levering van de hardware is buiten scope van deze aanbesteding.
52	Selectieleidraad	Kopje servicedesk	Pagina 11	Het lijkt alsof bullit 4 en 5 tegenstrijdig zijn. Kan er duidelijkheid gegeven worden hierover? Wordt er hier enkel het registreren van meldingen primair proces bedoeld? Zo niet, wat dan wel?	Bullet 4 1e lijn servicedesk voor de primair proces applicatie en het Data & Analytics platform is onjuist. Dit moet worden 1e lijn servicedesk voor het Data & Analytics platform
53	Selectieleidraad	2.2	Pagina 11	Kan aanbestedende dienst aangeven welk Servicemanagement tool er wordt bedoeld. Kunt u daarbij ook aangeven of eventuele migratie naar een eigen marktconforme tooling mogelijk is?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of de opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
54	Selectieleidraad	2.2	Pagina 12 (G.)	Wat wordt er hier bedoeld met inhuur additionele rollen?	Extra rollen (projectleiders, architecten, consultants) die het CIZ wenst in te huren voor grote transformationele projecten.
55	Selectieleidraad	Kopje beveiliging	Pagina 12	Kan aanbestedende dienst aangeven wat er wordt verstaan onder de zero-trust diensten in deze?	Voor de diverse cruciale onderdelen van de beveiligingsarchitectuur zijn ontwerpregels opgesteld. CIZ heeft behoefte aan Zero Trust implementatie. Met zero trust network access kan CIZ veilige communicatie tussen de Azure omgeving, via de firewalls, naar remote workers toe en vice versa realiseren. De andere onderkende cruciale onderdelen zijn: Zonering, Segmentatie, PKI, Identity & Access Management, Security componentniveau, Security clubniveau.
56	Selectieleidraad	2	Pagina 13 en 14	Is alle hardware dusdanig gestandaardiseerd als weergeven in hoofdstuk 2 uit de selectieleidraad of zijn er ook andere type devices, met andere woorden kan Aanbestedende dienst bevestigen dat dit de enige typen devices zijn? Kan aanbestedende dienst daarnaast s.v.p. ook aangeven wat de gemiddelde levensduur van de gebruikte devices is?	Binnen het CIZ is deze standaardisatie dusdanig doorgevoerd en bestaan er geen andere devices anders dan is aangegeven. De levensduur van de gebruikte devices wordt op basis van technische en economische levensduur bepaald. Hierdoor kan de levensduur per type device verschillen, maar een gemiddelde levensduur is 3-4 jaar.
57	Selectieleidraad	2.4	Pagina 16	Op pagina 16 staat het volgende beschreven: "de ICT Servicedesk is gevestigd op de hoofdlocatie, hier is 5 dagen in de week minimaal één ICT Servicedeskmedewerker aanwezig". Kan aanbestedende dienst bevestigen dat er vijf (5) dagen in de week minimaal één ICT Servicedeskmedewerker aanwezig moet zijn of op huisnummer 1000 of op 1001 en niet op beide adressen?	Ja deze aanname is juist.
58	Selectieleidraad	2.4	Pagina 16	Op pagina 16 staat het volgende beschreven: "daarnaast heeft het CIZ een aantal regio locaties verspreid door het land. Op deze locatie is één dag in de week een ICT Servicedeskmedewerker aanwezig". Kan aanbestedende dienst bevestigen dat er op de volgende locaties: Nijmegen, Amsterdam, Rotterdam en Zwolle één dag per week een ICT Servicedesk medewerker aanwezig moet zijn?	Ja deze aanname is juist.
59	Selectieleidraad	2.5	Pagina 19	Onder bullit zeven om het kopje "Gewenste situatie - Connectiviteitsdiensten" wordt gesproken over "klaar voor Europees gebruik". Kan aanbestedende dienst dit nader toelichten?	We bedoelen hiermee conform richtlijnen en standaarden binnen Europese Economische Ruimte (EER).

60	Selectieleidraad	2.10.1	Pagina 23	Op pagina 23 wordt het volgende geschreven: "de vanuit de Gunningleidraad en vanuit de Inschrijving afgesproken contractprestaties worden periodiek gemeten". Kan aanbestedende dienst aangeven welke contractprestaties dit betreft? En op welke wijze en hoe vaak deze worden gemeten?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of de opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
61	Selectieleidraad	2.10	Pagina 23	Op pagina 23 staat het volgende beschreven: In geval CIZ de Overeenkomst wenst te verlengen, stelt CIZ de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk (en rechtsgeldig ondertekend) op de hoogte uiterlijk binnen twee (2) maanden voor afloop van de Overeenkomst. Gegadigde vindt twee maanden niet reëel: bij vergelijkbare overeenkomsten is een opzegtermijn van 6 maanden gebruikelijk. Daarom verzoekt Gegadigde aanbestedende dienst om dit te verhogen naar zes (6) maanden.	Niet akkoord.
62	Selectieleidraad	2.10.3	Pagina 23	De wachtkamervereenkomst heeft een looptijd van 24 maanden na definitieve gunning. Gegadigde vindt de looptijd van 24 maanden niet proportioneel er vanuit gaande dat de standaard looptijd (zonder optie jaren) vijf jaar is. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst de looptijd van de wachtkamervereenkomst terug te brengen naar 12 maanden. Is dat akkoord? Zo niet, waarom niet?	Gezien de looptijd van de volledige overeenkomst ziet het CIZ dit wel als een redelijke termijn. Verdere vragen met betrekking tot de wachtkamervereenkomst worden in de gunningsfase behandeld waarin de wachtkamervereenkomst ook wordt meegezonden.
63	Selectieleidraad	2.9	Pagina 23	Het totaal geraamde bedrag is € 22.000.000 excl. btw. Is er bij deze raming ook rekening gehouden met indexering? Zo niet, waarom niet, gezien de huidige en verwachte inflatie?	Hierin is rekening gehouden met de huidige en verwachte inflatie.
64	Selectieleidraad	2.11	Pagina 24	Er wordt gesproken onderhandelingsgesprekken, kan aanbestedende dienst bevestigen dat hier verificatiegesprekken mee bedoeld wordt?	Correct, hier worden verificatiegesprekken bedoeld.
65	Selectieleidraad	4.2	Pagina 27	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de vragen uit de tweede nota van inlichtingen uitsluitend betrekking mag hebben op vragen uit de eerste nota van inlichtingen.	Dit heeft wel de voorkeur maar is geen harde vereiste.
66	Selectieleidraad	4.2	Pagina 28	Is de aanname correct dat bij onderaanneming de Hoofdaannemer dient aan te tonen dat zij daadwerkelijk kan beschikken over de gevraagde geschiktheidscriteria van de onderaannemer waar een beroep op wordt gedaan en dat uitsluitend de Hoofdaannemer een UEA in hoeft te dienen?	Niet correct, Gegadigde dient onderaannemers op te voeren in het UEA op wiens draagkracht zij een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen (Deel IIC UEA) en die zij voornemens is in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht (Deel IID UEA). Deze onderaannemers dienen tevens een UEA in te vullen.
67	Selectieleidraad	6.2.1	Pagina 32 (G2)	Op pagina 32 wordt het volgende gevraagd: "een controleverklaring van de jaarrekening met goedgekeurde strekking zonder continuïteitsparagraaf". In het kader van gelijkheid en gelijke kansen voor alle ondernemingen (dus ook voor ondernemingen waarvoor deze verplichting niet geldt) vernemen we graag van aanbestedende dienst welke alternatieven zij voor deze eis toestaat voor ondernemingen die niet controleplichtig zijn en dus geen controleverklaring van de jaarrekening bezitten?	Conform het bepaalde in voorschrift 3.5E Gids Proportionaliteit kan een niet-jaarrekeningsplichtige onderneming volstaan met een beoordelings- of samenstellingsverklaring.
68	Selectieleidraad	6.2.1	Pagina 32 (G2)	Is onze aanname juist dat het de jaarrekening of gegevens over het kalenderjaar 2021 betreft?	Dit is correct.
69	Selectieleidraad	G3: Kerncompetenties aangegeven doormiddel van referenties	Pagina 32/33	Is het voor bijlage 7 (het referentieformulier) toegestaan om maximaal 2 A4's, Lettertype: Arial 10 pt. per kerncompetentie te gebruiken in plaats van 2 A4 voor alle drie de kerncompetenties? Zoals ook mogelijk is in Bijlage 8 - Referentieformulier S1 - Competenties. (Ruimte voor twee A4 beschrijving per aangegeven competentie).	Zie beantwoording vraag 13.
70	Selectieleidraad	7.3.2. Selectieprocedure	Pagina 42	Er is bij Gegadigde onduidelijkheid over de volgorde van competenties die gevolgd gaan worden indien er een gelijk puntentotaal is ontstaan en er een gedeelte 5e plaats is. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de volgorde van de competenties conform S1 (blz. 37 en 38 oplopend van competentie 1 t/m 6) gehanteerd gaat worden bij een gelijk puntentotaal? Zo niet, wat hanteert u dan wel?	Niet correct, er wordt gekeken naar het gewicht van de kerncompetentie. De volgorde is daarbij competentie 3,2,4,5,1,6
71	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	IT Asset Mgt		9 Is inschrijver verantwoordelijk voor het vervoer van de eindgebruikers hardware (laptop, scherm, toetsenbord, etc) naar CIZ kantoren en/of thuisadressen?	Het vervoer van de eindgebruikers hardware is niet in scope van deze aanbesteding.
72	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Microsoft tenant mgt		10 Kan CIZ inzicht geven in hoeveel appliances en infrastructuur (servers, storage en netwerk apparaten) naar de cloud zijn gemigreerd?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
73	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Microsoft tenant mgt		10 Welke tools worden er gebruikt voor Backup en Restore/Recovery?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.

74	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Data Center Services	10	Kan CIZ inzicht geven hoeveel fysieke en virtuele servers, data opslagsystemen, middleware, etc. moeten worden onderhouden door inschrijver bij de start van het contract?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
75	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Data Center Services	10	Hoeveel fysieke datacenters heeft CIZ in gebruik bij de start van de transitie?	In de huidige situatie wordt er gebruikt gemaakt van twee datacenters, meer detail informatie volgt in de gunningsfase.
76	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Data Center Services	10	Wat is de totale opslagcapaciteit in GB/TB/PB die moest worden ondersteund?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
77	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Data Center Services	10	Wat is de huidige back-up-, herstel- en archiveringstechnologie en -bewerkingen binnen de CIZ-omgeving. Geef de volgende details op die specifiek zijn voor de back-upomgeving: 1. Totale back-upgrootte in GB/TB/PB? 2. Wat is het huidige percentage mislukte back-ups? Aantal mislukte en buiten gebruik gestelde back-ups op een typische werkdag en weekend? 3. Wat is het huidige back-upbeleid dat wordt geïmplementeerd? Welke tools worden gebruikt voor back-upbeheer en hoeveel volledige en incrementele back-ups worden er per maand gemaakt? 4. Apparaten waarop de back-up is opgeslagen -Tape /VTL/Any Archival Box	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
78	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	CIZ noemt een beperkt aan ITIL services. Mag inschrijver aannemen dat andere ITIL processen geen onderdeel van het contract zullen zijn (performance mgt, event mgt, configuratie mgt,etc)?	CIZ vraagt diensten uit. Sommige ITIL processen raken de processen van CIZ, sommige ITIL processen maken deel uit van de dienst en resulteren in de invulling van de requirements. Om de requirements te kunnen leveren zal de inschrijver wel zijn eigen processen op orde moeten hebben om CIZ tijdig te informeren bij te lopen risico's.
79	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	Deel alstublieft details over de huidige opzet van het Service Management Framework en wie momenteel eigenaar is van het Service Management Process en zijn activiteiten. Wat is het volwassenheidsniveau van de huidige ITSM-processen? -- Incident management - Problem management - Change management - Release management - Configuration management	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
80	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	Major Incident Management: - Is er een proces voor major incident management? Zo ja, hoe worden momenteel major incidenten afgehandeld?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
81	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	Probleembehandeling: Heb je SLA's gedefinieerd voor P1, P2 etc. Zijn deze geïmplementeerd in de ITSM-tool?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
82	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	Verandermanagement: - Wie stuurt de CAB-oproepen aan en hoe worden ze momenteel afgehandeld?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
83	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	Kennismanagement: - Is er een kennisbeheerproces om de kennisartikelen te beoordelen vanaf de relevantiedatum, enz.	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.

84	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	Bevestig of er een proces is voor Event Management, Capacity Management, Availability Management en Service Catalog Management. Zo ja, wie beheert dan hetzelfde.	Zie beantwoording vraag 78.
85	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	Wat is de tool die momenteel wordt gebruikt voor Service Management Operations?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
86	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	11	SLA's - Zijn er SLA's voor alle ITSM-processen? Wat zijn de verschillende SLA's?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
87	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Service Desk	11	Naast Nederlands, dient inschrijver nog andere talen te ondersteunen op de service desk?	Nee, dit is geen vereiste. Bij het CIZ werken hoofdzakelijk Nederlands sprekende mensen.
88	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023		11	Heeft CIZ een voorkeur voor een service management tool of mag inschrijver zijn voorkeurstooling inzetten?	Mits deze voldoen aan de gangbare marktstandaarden.
89	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	License Mgt and certificate mgt	12	Welke tools gebruik CIZ nog voor Licentie en Certificaat beheer? Zijn er voorkeuren of mag inschrijver een tool naar eigen inzicht selecteren?	Het licentie en certificaat beheer moet binnen Azure gedaan worden en de inschrijver mag een tool naar eigen inzicht selecteren.
90	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	CIZ locations	13	Kan CIZ het aantal werknemers per locatie opgeven?	Alle locaties van het CIZ zijn vergelijkbaar qua omvang, ongeveer 200 en 250 medewerkers per locatie.
91	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Current situation user services	13	Wanneer is eindgebruikers hardware (laptops) einde levensduur (EOF)? Is de vervanging van dergelijke hardware een 'big bang' of gebeurt het gefaseerd?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
92	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Current situation Application hosting and data center services	14	Moet de inschrijver hostingfaciliteiten bieden voor de 2 on-premises applicaties of worden deze applicaties gemigreerd naar private/public cloud wanneer de transitie begint? Of moet de inschrijver deze applicatie migreren naar de private/publieke cloud?	Zie beantwoording vraag 15.
93	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Current situation Application hosting and data center services		De inschrijver begrijpt dat er 12 kantoor-/bedrijfsapplicaties in CIZ zijn, en 2 draaien op locatie, 7 applicaties zijn gebaseerd op SAAS en 3 applicaties draaien lokaal op de klant van specifieke eindgebruikers. Gelieve te helpen met de volgende details voor meer duidelijkheid. a) De 2 applicaties die on-premise worden uitgevoerd, worden gehost in het DC van de huidige leverancier. Gelieve te bevestigen. b) Deel alstublieft de lijst 7 op SaaS gebaseerde applicaties en bijbehorende SaaS-providergegevens om de vereiste ondersteuningsmogelijkheden te begrijpen c) Gelieve te verduidelijken waar de 3 lokaal gehoste applicaties draaien, wordt deze gehost in een kleine serverruimte op een standaard x86-serverinfrastructuur of op een high-end laptop of desktop die wordt gebruikt door eindgebruikers, met een desktopbesturingssysteem zoals Windows 10/11. d) Hoe worden de gegevens van 5 applicaties die on-premise worden gehost beschermd en wat is	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
94	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Current situation Application hosting and data center services	14	CIZ heeft besloten om de hosting en het applicatiebeheer bij de huidige leverancier te houden tot 1 feb 2024. Wat gebeurt er na deze datum als het applicatielandschap niet is gemigreerd naar een nieuwe omgeving?	Dit betreft enkel de huidige primair proces applicatie. Dit zal op dat moment worden bepaald.
95	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Current situation Application hosting and data center services	14	CIZ heeft toegelicht dat in de tussenfase twee AD-diensten worden onderhouden, één door de huidige leverancier en één in ADD door de inschrijver. Beide AD's worden gesynchroniseerd met AFAS. Wie is verantwoordelijk als er fouten of inconsistenties optreden tussen beide AD's die gevolgen kunnen hebben voor de gebruikers?	In de huidige situatie heeft CIZ een Active Directory (AD) bij de huidige leverancier, welke wordt gevoed vanuit AFAS. In de voorgestelde oplossing wordt de Azure AD ook gevoed door AFAS en de inschrijver is verantwoordelijk voor beheer en onderhoud. Er is geen synchronisatie tussen twee AD's. Als er fouten of inconsistenties in beide AD's optreden, dan ligt het probleem bij AFAS.

96	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Telephony	15	Kan CIZ specificeren welke technologie/producten/diensten worden gebruikt voor de telefoniediensten? Zijn dit on-prem of SaaS diensten?	Zie beantwoording vraag 8.
97	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023		15	Kan CIZ een indicatie geven van de gespreksvolume (aantal gesprekken per jaar inkomend en uitgaand) en het aantal agenten per hunt groep?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
98	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	ICT service desk	16	Het is ongebruikelijk dat een interne ICT-servicedesk oproepen van externe gebruikers (CIZ-klanten) beantwoordt. Wat wordt er van de servicedeskmedewerkers van ICT verwacht? Heeft CIZ standaardscripts en een kennisbank om deze oproepen te beantwoorden? Wat zijn de resolutiegroepen voor het geval een agent geen oplossing/antwoord kan geven aan de externe gebruiker?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of de opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
99	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	ICT service desk	16	CMDB: - Als CMDB aanwezig is, wat is dan het huidige volwassenheidsniveau van CMDB-processen (inclusief CI-relaties)? Gebruikt CIZ ook een ander hulpmiddel om de CMDB te vullen?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
100	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	ICT service desk	16	Kunt u een toelichting geven op de verwachtingen in de context van Service Management Processen van Service Provider.	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
101	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	ICT service desk	16	Wordt er van de serviceprovider wordt verwacht dat hij vendor management uitvoert of alleen vendor coördinatie?	CIZ vraagt alleen vendor coördinatie.
102	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	ICT service desk	16	Geef de afgelopen 6-12 maanden aan Incident-, Problem-, Change- en Service Request-gegevens van de ITSM-ticketingtool om een volledig beeld te krijgen van pieken/dalpieken, eisen en pieken om meer te weten te komen over infrastructuurprestaties	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
103	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Desired situation ICT service provision CIZ after transition phase	17	Begrijpt inschrijver goed dat de overgang van huidige leverancier naar nieuwe leverancier op 1 oktober 2023 afgerond moet zijn?	Correct.
104	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023		17	Wordt er van de inschrijver verwacht dat hij alle 5 kantoor-/bedrijfsapplicaties die on-premise worden gedraaid(2 leverancier DC + 2 lokaal gehost) migreert naar Azure-tenant of SaaS, na de overgang en vóór 1 februari 2024?	Niet correct, dit dient tevens na 1 oktober 2023 te zijn afgerond.
105	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Workplace fit for the future:	17	Inschrijver heeft ruime ervaring met het agile introduceren van nieuwe functionaliteit en features in het werkplekdomein. Om dit te faciliteren stelt inschrijver voor om een gezamenlijk Expertise Centrum op te richten met als basis SAFE. Wat zijn de gedachten van het CIZ over een dergelijke aanpak?	Het CIZ onderschrijft de SAFE methodiek, deze wordt ook binnen het CIZ gehanteerd. In de gunningsfase volgt verdere uitleg over de preferente werkwijze en de gouvernante.
106	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Desired situation - Application hosting & data centre services	18	Kan CIZ informatie verstrekken over de waarschijnlijkheid dat alle niet-SaaS-bedrijfsapplicaties tijdens de overgangsfase (4 maanden) kunnen worden gemigreerd naar de openbare cloud (Azure)? Wat zijn de gevolgen als het tijdens de transitiefase niet mogelijk is om deze bedrijfsapplicaties te migreren?	De SaaS bedrijfsapplicaties hoeven niet gemigreerd te worden naar de Microsoft Azure tenant van het CIZ. Het betreft hier enkel de bedrijfsapplicaties die nog in het datacenter van de huidige leveranciers worden gehost. Het CIZ heeft de verwachting dat deze applicatie kunnen worden overgezet naar de Microsoft Azure tenant van het CIZ.
107	Selectieidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Desired situation - Application hosting & data centre services	18	Financieel beheer van de cloud is belangrijk om inzicht te krijgen en uw clouduitgaven te beheren. Inschrijver kan deze functie als onderdeel van zijn dienstverlening aan CIZ aanbieden. Voldoet dat aan de eisen van CIZ op het gebied van kostenbeheersing?	Het CIZ is geïnteresseerd op welke wijze u deze dienstverlening inricht in de gunningsfase.

108	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Desired situation - Connectivity services	19	Wat betekent "Klaar voor Europees gebruik"?	Zie antwoord vraag 59.
109	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Services (ITIL)	38	Service-integrator: - Deel alstublieft wat de verwachtingen zijn van de rol van Service Integrator en wat de verantwoordelijkheden zijn.	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
110	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Transition	22	Hoe worden momenteel Known Error Database (KEDB), standaardwerkwijzen, procesdocumenten en andere kennisartikelen worden opgeslagen en beheerd.	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
111	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Transition	22	Is er een retransitie met de huidige zittende leverancier en gaat de zittende leverancier akkoord met sessies voor het delen van kennis op afstand?	De Inschrijver zal dit met de latende leverancier moeten afstemmen. Delen op afstand kan onderdeel zijn van de aanpak in het transitieplan, de voorkeur van het CIZ is echter dat dit niet enkel op afstand gebeurt.
112	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Transition	22	Hoe lang duurt het om de medewerker van de inschrijver te "onboarden" in de CIZ omgeving: (toegang tot de faciliteit, e-mail en toegang tot vereiste systemen?)	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
113	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Transition	22	Heeft CIZ een Organization Change Management (OCM)-team dat ons in staat stelt om wijzigingen in het ondersteuningsmodel door uw hele organisatie te communiceren?	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
114	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Transition	22	Zijn er inflight-projecten? Wordt van de geselecteerde inschrijver verwacht dat hij tijdens de overgang eventuele in-flight projecten overneemt? Deel alstublieft de details van het inflight-project met de huidige status	Het CIZ begrijpt uw vraag niet helemaal, wat wordt bedoeld met in-flight projecten?
115	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Telephony services	16	Inschrijver begrijpt dat onderdeel van de scope het beheer en onderhoud van spraak-/IP-telefonie (bedrijfstelefoniesysteem) is, gelieve de volgende details te verstrekken met betrekking tot het bedrijfstelefoniesysteem- - Geef details over het merk en het model van de fabrikant van de telefonie-/PBX-systemen die momenteel worden gebruikt in het kader van de ondersteuning. - Zijn er standaard telefoniefunctionaliteiten of unieke functionaliteiten die worden gebruikt met telefoniesystemen, gelieve details te verstrekken. - Zorg voor een architectuur op hoog niveau (indien beschikbaar) van de bestaande telefonieomgeving. - Aangezien er wordt verwezen naar apparaten voor vaste telefonie, zijn deze apparaten aangesloten via het telefoon-/PBX-systeem of rechtstreeks op de eindpunten/apparaten die het PBX-systeem omzeilen, kunt u details geven over de telefonieapparaten waarnaar wordt verwezen en het connectiviteitsmechanisme over hoe de apparaten zijn verbonden.	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
116	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Telephony services	16	"Het CIZ maakt gebruik van vast-mobiele integratie", - Wordt hier (vast-mobiele integratie) verwezen naar oproepen die worden doorgeschakeld van PBX via de PSTN naar mobiele telefoons, met mobiele telefoons in CUG-functie (closed user group) van de mobiele serviceprovider? Kunt u meer uitleg en duidelijkheid geven over de vast-mobiele integratie. - Of wordt hier naar verwezen (vast-mobiele integratie) waarbij de mobiele gateway is geïntegreerd met telefonie/PBX-systeem voor gespreksverdracht tussen PBX en mobiele serviceprovider, zo ja, zou de leverancier het PBX-gedeelte zijn en zou CIZ de mobiele gateway afhandelen en de connectiviteit met de mobiele serviceprovider. - Als deze (vast-mobiele integratie) nog andere aspecten heeft, gelieve details te verstrekken.	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.

117	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Telephony services	16	Geef de volgende details met betrekking tot Session Border Controller (SBC's) - - Worden de SBC's alleen gebruikt in combinatie met MS Teams of worden de SBC's ook gebruikt voor bedrijfstelefonie (PBX-systeem). - Geef details over het aantal SBC's en de SBC's die worden gebruikt met de respectieve systemen (MS Teams of andere systemen). - Welke SBC-technologie (fabrikant/merk/model) in de omgeving wordt gebruikt. - Welk niveau van onderhoudsondersteuning (L1/L2/L3) wordt verwacht voor SBC's.	Het CIZ heeft ervoor gekozen om in de selectiefase meer hoog over informatie met betrekking tot de scoping en de gewenste situatie te verstrekken zodat de gegadigde een inschatting kan maken of een opdracht ICT dienstverlening bij het dienstenportfolio van de organisatie past. In de gunningsfase volgt meer technische detail informatie die kan worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving. Het CIZ zal indien beschikbaar de door u gevraagde informatie toevoegen in de gunningsfase.
118	Selectieleidraad ICT dienstverlening CIZ 16-12-2023	Algemeen		Is het werken in een onshore - offshore model voor de werkzaamheden in scope toegestaan. Indien ja, zijn er specifieke aspecten die in ogenschouw dienen te worden genomen. Denk hierbij aan security, privacy, samenwerking, etc. Welke voorwaarden verbindt CIZ hier eventueel aan?	Uitgangspunt is dat de voertaal tussen het CIZ en de Inschrijver Nederlands is. De communicatie met het CIZ dient in alle gevallen in het Nederlands te zijn. Het is toegestaan om onderdelen van de beheer en onderhoud van de ICT diensten door een nearshore of offshore team te laten uitvoeren zolang dit geen invloed heeft op de werkwijze tussen het CIZ en uw team in Nederland. Uitgangspunt voor het CIZ is dat alle documentatie, overleggen, servicemeldingen en overige communicatie in het Nederlands is en dat het team (Inschrijver) dat voor het CIZ werkt verantwoordelijk is voor eventuele vertaling naar het nearshore of offshore team. Daarnaast dient dit geen invloed te hebben op de kwaliteit en doorontwikkeling van de ICT dienstverlening. Belangrijke randvoorwaarde indien de dienstverlening geleverd wordt vanuit een nearshore of offshore team, is dat de CIZ data niet buiten de EER verwerkt wordt. Daarnaast dient de inschrijver in haar kwalitatieve inschrijving aan te geven hoe zij het nearshore of offshore team inzet en hoe de risico's in het kader van de AVG worden gemitigeerd
119					
120					