

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT Beheersdiensten (M365)
Aanbestedende Dienst: Stichting Samenwerkingsbestuur KyK
Referentie: 2025-01

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 34
Onderwerp: NVI 1 vraag 14

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat u hiermee doelt op een calamiteitendienst die 24 /7 bereikbaar is voor de opvolging van kritieke incidenten. Kunt u bevestigen dat inschrijvers hier rekening mee houden in hun aanbod?

Antwoord:

Ja, inschrijvers dienen rekening te houden met een 24/7 calamiteitendienst voor de opvolging van kritieke incidenten in hun aanbod.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 1

Beantwoord op: 6 jan 2026

Ref.nr. 35
Onderwerp: NVI 1 - vraag 12

Vraag:

U geeft aan dat de reactietijd van maximaal één uur geldt voor meldingen die zowel telefonisch als via e-mail of het ticketsysteem worden ingediend. In onze dienstverlening hanteren wij een directe telefonische reactie bij P1- en P2-storingen, zodat de melder onmiddellijk een deskundige medewerker aan de lijn krijgt. Voor minder urgente meldingen (P3/P4) wordt doorgaans het

ticketsysteem gebruikt, waarbij een ruimere reactietijd volstaat (bijvoorbeeld 4 uur). Kunt u bevestigen dat een directe telefonische reactie voor P1/P2-meldingen volstaat om te voldoen aan de gestelde reactietijd van één uur, en dat voor minder urgente meldingen een reactietijd gekoppeld aan de prioriteit (bijv. 4 uur voor P3/P4) acceptabel is?

Antwoord:

Ja, een directe telefonische reactie bij P1- en P2-storingen voldoet aan de eis van maximaal één uur. Voor minder urgente meldingen (P3/P4) is een langere reactietijd, gekoppeld aan prioriteit, acceptabel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

6 jan 2026

Ref.nr.

36

Onderwerp:

NVI 1 - vraag 5

Vraag:

U geeft aan geautomatiseerde monitoring te wensen zodat beveiligingsrisico's direct kenbaar worden gemaakt. Wij wijzen erop dat monitoring zonder actieve opvolging buiten kantooruren in de praktijk weinig effect heeft. Automatische response en monitoring zijn immers alleen effectief wanneer beveiligingssignalen continu (24/7) worden geduid en opgevolgd. Cyberaanvallen kunnen bovendien op ieder moment plaatsvinden, ook 's nachts, waardoor actieve 24/7 incidentrespons essentieel is om risico's te beperken.

Kunt u bevestigen dat u met de gevraagde monitoring 24/7 opvolging en duiding van beveiligingsalerts verwacht?

Antwoord:

Ja, met de gevraagde geautomatiseerde monitoring wordt verwacht dat beveiligingsalerts 24/7 worden geduid en opgevolgd, zodat risico's direct kunnen worden beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

6 jan 2026

Ref.nr.

37

Onderwerp:

NVI 1 - vraag 3

Vraag:

Kunt u duidelijkheid geven over de doelgroep van de dashboards? Is dit enkel op bovenschools niveau of ook voor leerlingen en leerkrachten?

Antwoord:

Dit geldt voor bovenschools. Onze scholen en haar medewerkers. Leerlingen hoeven niet gebruik te maken van dashboarding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

6 jan 2026

Ref.nr.

38

Onderwerp:

1e NvI, vraag 6

Vraag:

In vraag 31 wordt hierop geantwoord met 'kwartaal'. Graag de bevestiging dat het hier ook gaat om kwartaal.

Antwoord:

In vraag 31 wordt hierop geantwoord met 'kwartaal'. Graag de bevestiging

dat het hier ook gaat om kwartaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

6 jan 2026

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Correctie antwoord vraag 38

Vraag:

Per abuis hebben wij de vraag herhaald in plaats van een antwoord te geven.

Antwoord:

Het antwoord op vraag 38 is:

Ja. Wij wensen rapportages per kwartaal te ontvangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 1

Beantwoord op:

6 jan 2026