

Herstel vraag 15 van paragraaf 6.4.

Geachte geïnteresseerde aanbieders,

Bij het omzetten van het Word-bestand naar pdf is helaas de inhoud van vraag 15 corrupt geraakt. Onderstaand de correcte weergave.

Nr.	Vraag	Gewicht
Implementatie		
1.	Beschrijf de verwachtingen die u heeft van opdrachtgevers in kennis, capaciteit en tijd, als het gaat om de bijdrage die zij bij implementatietrajecten als de onderhavige moet leveren. Op welke wijze kunt u ondersteuning bieden in het oplossen van eventuele hiaten?	L
2.	Geef aan in welke mate uw samenwerking met zowel de partners van de opdrachtgevers als de eigen partners bewezen is bij vergelijkbare opdrachten (geen 'gelegenheidshuwelijk') en benoem daarbij enkele bestaande voorbeelden. Samenwerking tussen ondernemingen binnen hetzelfde concern worden eveneens als combinaties of hoofdaannemer/Subcontractor beschouwd.	H
3.	Beschrijf de wijze waarop uw operatie samenwerkt met een SOC dienst (intern/extern) en hoe u opvolging geeft aan dwingende adviezen afkomstig van het SOC om cyber criminaliteit te voorkomen.	H
4.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar, aanpasbaar en veilig te maken en te houden).	H
Beheer		
5.	Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat het oplossend vermogen van beheerorganisaties van opdrachtgevers structureel en blijvend wordt verhoogd bij het ondersteunen van eindgebruikers op producten waar gedeeld beheer op wordt gevoerd, zoals bijvoorbeeld de werkplekinrichting. Beschrijf tevens hoe u borgt dat uw organisatie beschikt over actuele kennis en een sterke binding met opdrachtgevers, inclusief inzicht in de voor de betreffende opdrachtgevers cruciale processen, applicaties en ketens	H
6.	Beschrijf hoe u kwaliteit levert in het houden van overzicht en controle over de uitvoeringsketen. Beschrijf hierbij ook welke onderdelen uw organisatie zelf uitvoert en op welke onderdelen u gebruik maakt van onderaanneming. Beschrijf ook hoe u borgt dat uw functionarissen betrokken bij de dienstverlening blijvend beschikken over up-to-date kennis (certificeringen) omtrent uw producten. Besteed hierbij in ieder geval ook aandacht aan de vraag hoe breed de bedoelde kennis binnen uw organisatie aanwezig is.	H
7.	Beschrijf hoe u proactief het voorkomen van incidenten verzorgt.	M
8.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L
9.	Beschrijf op welke wijze u de rol en verantwoordelijkheden van service-integrator / SPoC invult voor diensten die door derde partijen geleverd worden (bijvoorbeeld SaaS leveranciers of leveranciers van netwerkdiensten). Beschrijf ook hoe u omgaat met performance problemen waarbij de oorzaak van het probleem nog onduidelijk is.	H
10.	Beschrijf hoe u gebruikelijk de demarcatie van beheer toepast in soortgelijke	L

opdrachten. Maak hierin de verbinding met de uitgangspunten die beschreven staan in paragraaf 2.8.1.7 Beheer uitgangspunten van deze Selectieleidraad.	
11. Beschrijf hoe u omgevingen beschermt tegen ransomware en cybercriminaliteit. Besteed hierbij aandacht aan op welke wijze u security patch management uitvoert en hoe u rapporteert over Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) compliancy.	H
Algemeen	
12. Waarom denkt u dat uw organisatie een cultural fit heeft met een beheer en regie organisatie van een lokale overheidsorganisatie? Besteed in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: tempo van evolueren, structurering van uw bedrijf, managementstijl, kennisniveau en expertises, innovatie, werkhethiek en teammentaliteit.	M
13. Beschrijf de wijze waarop u risico's tijdens een (transitie)project identificeert en mitigeert. Benoem en beschrijf in dit kader vanuit uw ervaringen minimaal drie risico's, uw aanpak van de mitigatie en de resultaten die daarbij zijn behaald. Aan het (te veel) voor de hand liggende risico dat opdrachtgevers niet tijdig voldoende personeel vrijmaken kunt u voorbijgaan. Besteed wel aandacht aan uw ervaringen met (het al of niet ontbreken van) de professionele opstelling van klanten en hoe u de opstelling van klanten managet (dit is één van de drie te beschrijven risico's). Aan de beantwoording van deze vraag kunt u maximaal 1.000 woorden besteden en twee pagina's A4.	M
14. Beschrijf de maatregelen die uw organisatie treft om duurzaamheid te bevorderen en de milieubelasting te verminderen. Beschrijf daarnaast hoe uw organisatie streeft naar het creëren van maximale maatschappelijke meerwaarde	L
15. Beschrijf hoe u opdrachtgevers vanuit partnerschap meeneemt/ondersteunt in de voor hun van belang zijnde toekomstige ontwikkelingen en mogelijkheden tot innovatie.	M