

Nota van Inlichtingen 1 EA Back-end

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.7	Welke scope heeft de term "Instandhouding software geïnstalleerd" zoals vermeld op pagina 13? Betreft dit uitsluitend systeemsoftware (zoals het besturingssysteem en ondersteunende tooling en agents), of valt klantspecifieke applicatiesoftware hier eveneens onder?	Alleen de op pagina 13 in het Beschrijvend document genoemde onderdelen vallen binnen de scope van onderhavige aanbesteding.
2	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.5	Kan de aanbieder ervan uitgaan dat met public cloud Microsoft Azure wordt bedoeld?	Correct.
3	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.5	Kunt u specificeren welke functionele en inhoudelijke eisen VRLN stelt aan het beheerdashboard, en welke prestatie- en beheerindicatoren (metrics) hierin moeten worden opgenomen?	De gevraagde beheerdashboards dienen inzicht te geven in voorgenoemde incidenten, problems en capacity management en zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de genoemde systemen. Benodigde aanpassingen in de onderdelen vindt plaats op basis van deze beheerdashboards en niet op een onderbuikgevoel.
4	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.5	Heeft VRLN een document beschikbaar waarin is vastgelegd aan welke security-eisen de nieuwe omgeving dient te voldoen, ter invulling van het begrip "secure" zoals genoemd op pagina 12 van 79?	Allereerst en vooral gaat VRLN er vanuit dat beschikbare updates en patches tijdig worden geïnstalleerd om de componenten secure en stabiel te houden. Aanbevelingen van de leveranciers die de componenten secure en stabiel helpen te houden dienen te worden gevolgd. Voorzover van toepassing zijn de NEN7510 en de BIO overkoepelende frameworks waar VRLN zich aan houdt en ook de aanbestede componenten aan dienen te voldoen. Een en ander is uitgeschreven in Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen.
5	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen: gegevenskoppeling	Aan welke monitoring- en ticketingsystemen dient de voorgestelde oplossing te worden gekoppeld?	De Inschrijver is vrij in zijn keuze van zijn monitoring systeem van de onderdelen waarvoor hij verantwoordelijkheid is. VRLN wil wel read-only toegang tot het monitoring systeem. De Inschrijver is ook vrij in zijn keuze van het ticketing systeem. Dit ticket systeem dient gekoppeld te worden aan het ticketsysteem van VRLN. VRLN vervult de regie rol ook voor onderdelen die door derden worden onderhouden en dient hiertoe in de gelegenheid gesteld te worden. Op het moment van aanbesteding is Topdesk het ticket systeem dat VRLN hanteert.
6	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.14	Is VRLN aangesloten bij een externe Security Operations Center (SOC)-dienstverlener? Indien ja, is deze oplossing zodanig flexibel ingericht dat de nieuwe oplossing hierop kan worden aangesloten ten behoeve van security monitoring? En zijn hieraan specifieke eisen of randvoorwaarden verbonden waarmee rekening dient te worden gehouden?	VRLN is aangesloten bij een SOC dienstverlener die gebruik maakt van Microsoft Sentinel. Hierop moet de geboden oplossing dus aangesloten kunnen worden.
7	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.9	Azure-kosten zijn fluctuerend en kunnen niet voor een periode van 72 maanden worden vastgezet. In de uitvraag wordt echter gevraagd naar Azure-initiatieven. Kunt u toelichten hoe VRLN hiermee omgaat binnen deze aanbesteding?	Alle gevraagde en aangeboden Azure componenten moeten worden meegenomen in de inschrijving en aangeboden tarieven van de Inschrijver. Het geheel aan aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan het gestelde plafondbedrag behorend bij deze aanbesteding. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst indexaties worden doorgevoerd op Azure-componenten, waar Opdrachtnemer geen invloed op heeft, dan dient hij dit tijdig en onderbouwd aan te geven bij de Opdrachtgever. Na controle en akkoord door Opdrachtgever kunnen de aangepaste tarieven gefactureerd worden aan Opdrachtgever op basis van het facturatieschema behorend bij deze aanbesteding. Overige indexaties geschieden op basis van de indexatie afspraken, zoals opgenomen in het Beschrijvend document.
8	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.7	Is het toegestaan om primair één on-premises datacenter te hanteren, met Microsoft Azure als uitwijkvoorziening?	Opdrachtgever staat open voor verschillende oplossingsrichtingen. De uitgevraagde functionaliteiten moeten hierbinnen wel gerealiseerd worden. De aangeboden oplossingsrichting moet passend zijn voor hetgeen Opdrachtgever heeft uitgevraagd en bij de doelstellingen. Opdrachtgever dient aan te geven waarom de geboden oplossingsrichting passend is voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt per inschrijving of de aangeboden oplossingsrichting passend is en in welke mate.

9	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.7	Kan Opdrachtgever inzicht geven in de omvang van de huidige back-upomgeving ten behoeve van een correcte sizing? Daarbij ontvangen wij graag specificatie van onder andere de omvang van de disk-to-disk back-up en, indien van toepassing, de omvang van een eventuele derde back-up-tier.	Deze informatie is beschikbaar en op te vragen volgens hetgeen vermeld staat in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. Indien u t.b.v. deze aanbesteding eerder vertrouwelijke informatie hebt opgevraagd, dan hoeft u alleen een e-mail te sturen aan de genoemde contactpersoon en hoeft u de gevraagde bijlagen niet nogmaals aan te leveren.
10	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.7	Wat is de gewenste retentieperiode voor back-ups? En zijn er specifieke wettelijke of contractuele bewaartermijnen van toepassing?	Voor de data op de aangeboden oplossing hanteren wij een retentie van 1 jaar.
11	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.7	Ten aanzien van back-up wordt gesproken over "alle Azure-services". Kunt u specificeren welke Azure-services hiermee precies worden bedoeld?	Op het moment van aanbesteding zijn dit onedrive, sharepoint, mail en de beheeromgevingen intune etc. Als VRLN gebruik gaat maken van andere onderdelen zoals Azure VM's dienen deze ook gebackupt en eventueel restored kunnen worden. Ook willen we Azure configuraties backuppen, met als voorbeeld Enterprise applications, Intune packages, Policies, VPN gateways, etc.
12	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.2	Kunt u een overzicht aanleveren van de huidige VMware-licenties, inclusief edities, versies en aantallen?	Deze informatie is beschikbaar en op te vragen volgens hetgeen vermeld staat in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. Indien u t.b.v. deze aanbesteding eerder vertrouwelijke informatie hebt opgevraagd, dan hoeft u alleen een e-mail te sturen aan de genoemde contactpersoon en hoeft u de gevraagde bijlagen niet nogmaals aan te leveren.
13	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.2	Kunt u een overzicht aanleveren van de huidige Citrix-licenties, inclusief edities, versies en aantallen?	Citrix is uitgeschakeld en niet meer relevant. Nu zijn er 3 x RDS servers actief.
14	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.2	Kunt u een overzicht aanleveren van de huidige Microsoft-besturingssysteemlicenties, inclusief edities, versies en aantallen (bijvoorbeeld cores, CAL's en overige relevante licentie-eenheden)?	Deze informatie is beschikbaar en op te vragen volgens hetgeen vermeld staat in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. Indien u t.b.v. deze aanbesteding eerder vertrouwelijke informatie hebt opgevraagd, dan hoeft u alleen een e-mail te sturen aan de genoemde contactpersoon en hoeft u de gevraagde bijlagen niet nogmaals aan te leveren.
15	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.2	Kunt u een overzicht verstrekken van de huidige back-uplicenties?	Deze informatie is beschikbaar en op te vragen volgens hetgeen vermeld staat in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. Indien u t.b.v. deze aanbesteding eerder vertrouwelijke informatie hebt opgevraagd, dan hoeft u alleen een e-mail te sturen aan de genoemde contactpersoon en hoeft u de gevraagde bijlagen niet nogmaals aan te leveren.
16	High Level Design Network Infrastructuur VRLN	Kan worden aangegeven hoeveel poorten momenteel nog beschikbaar zijn op de core switches? Tevens verzoeken wij u het merk, type en model van de core switches te vermelden, zodat de compatibiliteit kan worden beoordeeld in het kader van de migratiefase.	Deze informatie is op het moment van schrijven niet beschikbaar.
17	High Level Design Network Infrastructuur VRLN	Welke eisen worden gesteld met betrekking tot de connectiviteit van de servers richting de core switches? En welke technische mogelijkheden worden op deze core switches ondersteund?	SPF+ aansluitingen.
18	High Level Design Network Infrastructuur VRLN	Is de latency van de verbinding tussen de twee datacenters bekend? Zo ja, kunt u deze specificeren?	Ja, deze is onder de 1ms.
19	Overzicht servers	Is per fysieke server en/of virtuele machine bekend of het serverbesturingssysteem en de daarop draaiende applicaties geschikt zijn voor migratie naar nieuwere versies van het besturingssysteem?	Ja, er is een lijst beschikbaar per VM welke serverbesturingssysteem aanwezig is. Nee, het is onbekend of software geschikt is om te draaien op een hoger serverbesturingssysteem.
20	Overzicht servers	Welke applicaties worden momenteel aangeboden binnen de Citrix-farm? Is hiervan een overzicht beschikbaar?	Citrix is uitgeschakeld.
21	Overzicht servers	Kunt u de sizing van de Citrix-omgeving toelichten en daarbij aangeven wat het aantal named users en het aantal gelijktijdige (concurrent) gebruikers is?	Citrix is uitgeschakeld en niet meer relevant. Nu 3 x RDS servers actief. Toegang tot de RDS omgeving is op basis van applicatie toegang. Concurrent kan dit op lopen tot 20.
22	Overzicht servers	Kan per fysieke server of virtuele machine worden gespecificeerd of deze on-premises dient te blijven? Indien dit het geval is, kunt u tevens aangeven wat hiervoor de reden is?	Dit is nog niet onderzocht. Zie tevens het antwoord op vraag 8.

23	Overzicht servers	Kunt u per server aangeven of deze technisch geschikt is voor plaatsing binnen Microsoft Azure (Infrastructure as a Service – IaaS)?	Nee, dit is niet onderzocht voor de VRLN servers.
24	Overzicht servers	Kan Opdrachtgever de sizing van de genoemde fysieke en virtuele servers specificeren (waaronder disks, geheugen, CPU, netwerkinterfaces, besturingssysteem en eventuele bijzonderheden), teneinde een correcte sizing mogelijk te maken, bij voorkeur aangeleverd in de vorm van een voorbeeld, zoals een RVTTools Excel-export?	Deze informatie is beschikbaar en op te vragen volgens hetgeen vermeld staat in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. Indien u t.b.v. deze aanbesteding eerder vertrouwelijke informatie hebt opgevraagd, dan hoeft u alleen een e-mail te sturen aan de genoemde contactpersoon en hoeft u de gevraagde bijlagen niet nogmaals aan te leveren.
25	Beschrijvend document EA IT Back-end	In de 2.3, op pagina 15, 2e bullit, wordt tweemaal verwezen naar de Opdrachtnemer en wordt gesproken over een langjarige en strategische relatie. Kunt u bevestigen dat hier wordt bedoeld dat de Opdrachtgever bij goed functioneren van de Opdrachtnemer voornemens is de volledige contractuele looptijd, inclusief eventuele verlengingen, te benutten, conform de voorwaarden van de overeenkomst?	Zoals aangegeven in paragraaf 2.3 van het Beschrijvend document heeft de Opdrachtgever de intentie om gebruik te maken van de maximale duur van de Overeenkomst. Redenen om de Overeenkomst tussentijds niet te verlengen zouden o.a. kunnen zijn: ontevredenheid over functioneren oplossing of dienstverlening, technologische ontwikkelingen die niet mogelijk zijn binnen de afgenomen oplossing, organisatorische ontwikkelingen waarbij de afgenomen oplossing niet langer passend is etc.
26	Bijlage 7: Verklaring Combinatie	Kunt u definiëren wat u bedoelt met hoofdelijke aansprakelijkheid?	Bij hoofdelijke aansprakelijkheid is elke partij slechts aansprakelijk voor haar eigen specifieke verplichtingen.
27	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat indirecte schade en gevolgschade zijn uitgesloten, behoudens gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid van de Opdrachtnemer?	Indirecte schade en gevolgschade zijn niet uitgesloten, maar worden in de algemene voorwaarden wel gemaximeerd. Voor een back-end omgeving is het voor de Opdrachtgever risicovol om de genoemde schades uit te sluiten. Juist bij deze overeenkomsten zit de schade vaak niet in het systeem zelf, maar in de gevolgen van uitval of fouten: verstoring van processen, extra inzet van mensen, afhankelijkheden met andere systemen, compliance-issues of toezicht. De limitering van de mogelijke schadevergoedingen zijn opgenomen in artikel 16 van Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023.
28	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Gezien de aard van de dienstverlening en het plafondbedrag van € 600.000 voor de gehele looptijd, kunt u aangeven of de Opdrachtgever bereid is een maximaal aansprakelijkheid overeen te komen die in verhouding staat tot de contractwaarde?	De maximale opdrachtwaarde is geen € 600.000,-, maar bedraagt € 840.000,-. Dit bedrag is opgebouwd uit eenmalige en structurele kosten. De aansprakelijkheid is gemaximeerd tot hetgeen is opgenomen in artikel 16 van Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023. Opdrachtgever acht deze maximale aansprakelijkheid in verhouding tot de opdrachtwaarde. Zie voor toelichting tevens het antwoord op vraag 27.
29	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat de uiteindelijke keuze voor de virtualisatieoplossing (bijvoorbeeld Proxmox, Docker of Microsoft-gebaseerd) door Opdrachtgever wordt goedgekeurd en dat de Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor beleidsmatige of strategische keuzes van Opdrachtgever?	Wij kunnen bevestigen dat de Opdrachtnemer alleen op het geleverde product en bijbehorende dienstverlening wordt beoordeeld en niet op op beleidsmatige en strategische keuzes van de VRLN.
30	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat de werkzaamheden met betrekking tot transformatie en innovatie, waaronder onderzoek naar Azure Virtual Desktop en ondersteuning bij bredere innovatietrajecten, uitsluitend plaatsvinden na expliciete opdrachtverlening en niet zijn inbegrepen in de structurele beheerkosten?	Niet correct. Al hetgeen dat nodig is om te voldoen aan de uitvraag van de Opdrachtgever, en de door u aangeboden oplossing werkend op te leveren, dient inbegrepen te zijn in de door uw organisatie opgegeven Total Cost of Ownership (TCO). De hoogte van de door u opgegeven TCO kosten moeten vallen binnen de gestelde plafondbedragen, zoals opgenomen in het Beschrijvend document.
31	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat de twee jaarlijkse restoretests plaatsvinden binnen vooraf afgestemde testvensters en dat deze zodanig worden ingericht dat verstoring van productieomgevingen wordt voorkomen?	Akkoord.
32	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u aangeven welke verantwoordelijkheden met betrekking tot BIO en NEN7510 bij de Opdrachtnemer worden belegd en welke bij Opdrachtgever, en hoeveel audits, toetsen of controles per jaar binnen scope en prijs zijn inbegrepen?	VRLN wordt jaarlijks door meerdere instanties geaudit. Op dit moment zijn dit er 3. Dit aantal zal naar verwachting toenemen nu de veiligheidsregio's als vitaal zijn aangemerkt. Op het moment dat VRLN de opdrachtnemer nodig heeft bij een audit mag dit op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever worden gefactureerd.
33	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u aangeven op welke wijze de eisen ten aanzien van immutable backups en de 3-2-1-regel worden getoetst, en of deze eisen functioneel worden geïnterpreteerd (doelbereik) dan wel technisch strikt worden voorgeschreven?	In het op te leveren HLD dient de Opdrachtnemer aan te geven hoe aan deze eisen wordt voldaan. Desgewenst dient ook aangetoond te worden dat deze eisen daadwerkelijk zijn geïmplementeerd.

34	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat de verplichting tot backup en restore van Azure-diensten uitsluitend geldt voor Azure-services waarvoor technisch ondersteunde backup- en restore-mechanismen beschikbaar zijn, en dat de exacte scope hiervan wordt vastgelegd in het implementatieplan?	De scope is reeds benoemd in het Beschrijvend document. Zie tevens het antwoord op vraag 11.
35	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	"Kunt u aangeven of het aantal migraties (fysiek, virtueel, on-prem en public cloud) dat binnen de opdracht valt is gemaximeerd? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten op basis van welke aannames (aantallen, complexiteit, tijdensters) de plafondbedragen zijn vastgesteld?"	Plafondbedragen zijn bepaald op basis van marktkennis, huidige uitgaven en het beschikbare budget. De door de Opdrachtnemer aangeboden oplossing en bijbehorende werkzaamheden dienen te passen binnen de gestelde plafondbedragen.
36	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat transitie- en migratiewerkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, mede afhankelijk van de kwaliteit van de bestaande omgeving, de beschikbaarheid van documentatie en de medewerking van de huidige leverancier?	In de vorige aanbesteding van Opdrachtgever, waar de back-end onderdeel van uitmaakte, is opgenomen dat de gegevens van Opdrachtgever bij beëindiging van de dienstverlening direct, bruikbaar en bewerkbaar, tot haar beschikking komen. HLD's en TDO's van de huidige leverancier zijn bij VRLN beschikbaar. Tevens kunnen we de huidige leverancier vragen om relevante aanvullende documentatie aan te leveren.
37	Bijlage 4: Inkoopvoorwaarden	Kunt u bevestigen dat de Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor gebreken, achterstallig onderhoud of onvolledige documentatie in de bestaande server- en virtualisatieomgeving die aanwezig zijn vóór aanvang van de transitie, en dat dergelijke bevindingen via het changeproces worden afgehandeld?	Indien de documentatie niet voldoet zullen we de huidige leverancier verzoeken deze compleet te maken of te actualiseren.
38	Bijlage 3A: Concept overeenkomst	Kunt u bevestigen dat de VRLN risicodragers is van eventuele fiscale beperkingen rond mogelijk BTW-aftrek?	Kunt u nader toelichten wat u hiermee bedoeld? Wat verstaat u onder fiscale beperkingen rond mogelijke BTW-aftrek?
39	Bijlage 3A: Concept overeenkomst	Hoe dienen we te kijken naar een flexibel landschap waarin assets maal prijs het totaalbedrag bepalen in relatie tot het plafondbedrag van € 600.000,- exclusief BTW voor beheer gedurende de looptijd?	De opgegeven plafondbedragen gelden voor de situatie en aantallen zoals beschreven in het Beschrijvend document. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst, op verzoek van de Opdrachtgever, wijzigingen plaatsvinden in aantallen en dienstverlening, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek. Verschuldigde tarieven zullen dan, naar rato van de opgegeven prijzen in de Inschrijving, worden aangepast. Bij uitbreiding van de dienstverlening zou dit kunnen betekenen dat de uitgaven boven de gestelde plafondbedragen uitkomen.
40	Bijlage 3A: Concept overeenkomst	In artikel 6.1 verwijst u naar de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 en elders naar de Algemene Inkoop voorwaarden van de VRLN, welke is van toepassing?	De Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 zijn van toepassing op deze aanbesteding. Opdrachtgever heeft de verwijzing naar de Algemene inkoopvoorwaarden VRLN verwijderd uit het Beschrijvend document. Mocht er onverhoopt nog een verwijzing naar de Algemene inkoopvoorwaarden VRLN zijn blijven staan dan dient u hier Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 te lezen. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is meegepubliceerd met deze aanbesteding.
41	Bijlage 3A: Concept overeenkomst	In Bijlage 3A is een minimale dekking voor de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering opgenomen. Kunt u bevestigen of een dekking van € 2.500.000 per gebeurtenis als toereikend wordt beschouwd voor deze opdracht?	Bijlage 3A is aangepast op basis van de geldende inkoopvoorwaarden (Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023). Zie artikel 16.3 van deze voorwaarden. Hierin staat het volgende opgenomen: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Een dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis is daarmee voldoende om de maximale aansprakelijkheid van € 1.250.000,- per gebeurtenis te dekken.
42	Bijlage 3A: Concept overeenkomst	Kunt u bevestigen dat, in afwijking van de bepaling in paragraaf 3.2, voor structurele dienstverlening een maandelijkse facturatie is toegestaan, waarbij producten en gerealiseerde uren achteraf en structurele diensten vooraf per maand worden gefactureerd?	Dit is niet correct. Opdrachtnemer stuurt achteraf, per maand, digitaal één verzamel factuur met betrekking tot de structurele kosten. Structurele kosten mogen voor het eerst in rekening gebracht worden wanneer de implementatie is afgerond, na goedkeuring door de Opdrachtgever, en Opdrachtgever gebruik gaat maken van de oplossing van de Opdrachtnemer. Met betrekking tot de eenmalige kosten wordt 50% bij aanvang en 50% na afronding, en goedkeuring door Opdrachtgever, gefactureerd. Zie hiervoor eis 28 en 29 in Bijlage 10 van het Beschrijvend document.

43	Bijlage 3A: Concept overeenkomst	Kunt u nader toelichten of de in artikel 1.1 genoemde SIEM- en/of SOC-dienstverlening geheel of gedeeltelijk onderdeel uitmaakt van de scope van deze aanbesteding?	Siem-Soc dienstverlening valt buiten de scope van deze aanbesteding. Bijlage 3a is op basis hiervan aangepast. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.
44	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	Kan Opdrachtgever aangeven welke frequentie voor EDP-audits en penetratietesten gewenst dan wel vereist is?	Zie hiervoor Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen, tablad 5 regel 26.
45	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	Kan Opdrachtgever de KPI's specificeren voor Agility (aanpasbaarheid) en Acceptance (klanttevredenheid van medewerkers VRLN), en tevens de huidige status van deze KPI's verstreken?	In paragraaf 2.16 van het Beschrijvend document is aangegeven dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer, na het afsluiten van de Overeenkomst en in onderling overleg, KPI's ontwikkelen in het kader van het door opdrachtgever voorgestane contract- c.q. relatiemanagement. Hierbij wordt ook bepaald wat de consequenties zullen zijn van het ondermaats presteren op een of meerdere KPI's. KPI's die reeds door Opdrachtgever zijn bepaald staan opgenomen in Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen.
46	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	Kan Opdrachtgever het back-upschema conform de RPO-vereisten toevoegen aan tabblad 11?	De gewenste RPO is 4 uur. RTO 24 uur. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever, in afstemming met de Opdrachtnemer, de mogelijkheid tot het aanpassen hiervan i.v.m. vitaal verklaring VRLN en de mogelijke eisen vanuit Business Continuity Management (=BCM). Bijlage 12 is op basis hiervan aangepast en meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.
47	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	De opgenomen RPO- en RTO-waarden en het bijbehorende tabblad lijken niet in overeenstemming te zijn met de aan te leveren informatie. Is deze constatering correct? Indien ja, verzoeken wij u een aangepaste en gecorrigeerde versie hiervan te publiceren.	De respectievelijke kolommen zijn verwijderd uit tabblad 8 van bijlage 12. De aangepaste versie van bijlage 12 is meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.
48	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	Is het de wens of eis van Opdrachtgever dat voor alle meldingen en prioriteiten 24 uur per dag, 7 dagen per week ondersteuning wordt geleverd?	De wens is dat de opdrachtnemer 24x7 monitort op verstoringen, zodat in het geval dat grote groepen gebruikers (>20) in ernstige mate gehinderd worden in hun werk onmiddellijk begonnen kan worden met het oplossen van de verstoring. Mocht een dergelijke PRIO1 storing door VRLN eerder worden ontdekt dan door Opdrachtnemer, dan moet VRLN Opdrachtnemer 24x7 kunnen bereiken. In het geval van een calamiteit verwachten wij dat de Opdrachtnemer 24x7 bereikbaar is en kan assisteren in het oplossen van de calamiteit. In overige gevallen volstaat dat Opdrachtgever 24x7 een melding kan maken in het ticketsysteem van de Opdrachtnemer.
49	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	Kunt u aangeven welke definitie Opdrachtgever hanteert voor "een helpdesk die 7x24 uur beschikbaar is"?	Zie het antwoord op vraag 48.
50	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	Kan Opdrachtgever nader toelichten wat exact wordt bedoeld met onvoldoende en onduidelijke documentatie?	Zie vraag 37. Voor de transitie is actuele en volledige documentatie nodig. VRLN verwacht van de Opdrachtnemer dat hij gedurende de contractperiode de relevante documentatie actueel en volledig houdt.
51	Bijlage 12: Eisen aan IV-systemen	Kunt u toelichten wat Opdrachtgever verstaat onder een permanente gebruikersopleiding?	Voor de onderdelen waar VRLN medewerkers onderdelen beheren ontvangen zij daar waar nodig instructies hoe zij deze dienen te gebruiken, inclusief richtlijnen waar VRLN medewerkers zich aan hebben te houden. Als een update het noodzakelijk maakt worden de instructies geactualiseerd. De verwachting is dat dit vooral de virtualisatie omgeving zal betreffen, het maken en opruimen van snapshots, aan/uitzetten van VM's etc.
52	Beschrijvend document EA IT Back-end	In paragraaf 2.16 wordt gesproken over KPI's, echter zonder nadere differentiatie naar bijvoorbeeld prioriteiten. Zijn deze KPI's reeds door Opdrachtgever vastgesteld, of staat het Opdrachtgever vrij om hiervoor zelf een voorstel te doen?	Zie paragraaf 2.16 van het Beschrijvend document. Na (voorlopige) gunning treden Opdrachtgever een Opdrachtnemer in gesprek om gezamenlijk KPI's en de bijbehorende consequenties vast te stellen.

53	Beschrijvend document EA IT Back-end	In het Programma van Eisen (pagina 70, nummers 20 en 21) zijn de termen "klachten" en "verstoringen", evenals de bijbehorende eisen, onvoldoende eenduidig geformuleerd. Wij verzoeken u deze eisen nader te verduidelijken.	Voor beide begrippen is een definitie toegevoegd aan de Begrippenlijst (hoofdstuk 1) in het Beschrijvend document. De aangepaste versie van het Beschrijvend document is meegepubliceerd met deze aanbesteding.
54	Beschrijvend document EA IT Back-end	Zijn de gestelde referentie-eisen strikt, of wordt een vergelijkbare implementatie (qua omvang en complexiteit) met minder dan 500 medewerkers eveneens als acceptabel beschouwd?	Opdrachtgever staat open voor het aanpassen van deze referentie-eis. Het is voor Opdrachtgever echter belangrijk dat Inschrijver ervaring heeft met een soortgelijke opdracht op vergelijkbare schaal als de Veiligheidsregio qua medewerkers. Kunt u aangeven wat voor u haalbaar is als referentie-eis qua aantal medewerkers? Opdrachtgever neemt dit vervolgens in overweging en zal in de tweede Nota van Inlichtingen aangeven of dit akkoord is.
55	Beschrijvend document EA IT Back-end	Gezien onder andere de huidige geopolitieke ontwikkelingen en de daarmee samenhangende prijsfluctuaties, verzoeken wij te vernemen of een kortere termijn van gestanddoening van de aanbidding bespreekbaar is.	Kunt u aangeven op welke prijzen de door u genoemde situatie effect heeft? De gestanddoening termijn moet voor Opdrachtgever minimaal genoeg zijn om de gehele aanbestedingsprocedure af te ronden, inclusief de Alcatel termijn en het afsluiten van de overeenkomst en bijbehorende documenten.
56	Beschrijvend document EA IT Back-end	In paragraaf 2.15 wordt Social Return benoemd. In hoeverre is 5% getoetst op marktconforme marges?	Zie het antwoord op vraag 74.
57	Beschrijvend document EA IT Back-end	In paragraaf 2.15 wordt Social Return benoemd. Zijn er alternatieve mogelijkheden om aan deze eis te voldoen?	Na opdrachtverstrekking neemt de Opdrachtnemer contact op met de coördinator social return van de VRLN zoals benoemd in het Beschrijvend document. In overleg met het coördinatiepunt Social Return zullen afspraken gemaakt worden om te komen tot inzet van social return.
58	Beschrijvend document EA IT Back-end	In paragraaf 2.15 wordt Social Return benoemd. Wordt het al dan niet kunnen voldoen aan deze eis meegenomen in de besluitvorming?	Het percentage voor social return is aangepast (zie het antwoord op vraag 74). Door een Inschrijving in te dienen gaat Inschrijver hiermee akkoord. Na opdrachtverstrekking neemt de Opdrachtnemer contact op met de coördinator social return van de VRLN zoals benoemd in het Beschrijvend document. In overleg met het coördinatiepunt Social Return zullen afspraken gemaakt worden om te komen tot inzet van social return.
59	Beschrijvend document EA IT Back-end	In paragraaf 2.7 wordt gesproken over een "virtualisatievoorkeur". Is er binnen de gehanteerde wegingsfactoren sprake van een gradatie in belangrijkheid?	De wegingsfactoren voor alle gunningscriteria staan vermeld in de tabel in paragraaf 8.1. Verder staat bij ieder individueel gunningscriterium vermeld dat de voornoemde onderwerpen (per gunningscriterium) nadrukkelijk geen afzonderlijke gunningscriteria zijn. De VRLN beoordeelt de uitwerking van ieder gunningscriterium integraal. Hierbij wordt gekeken in hoeverre hetgeen door Inschrijver wordt aangeboden aansluit op de aanvraag en doelstellingen van de Opdrachtgever.
60	Beschrijvend document EA IT Back-end	Kunt u toelichten wat Opdrachtgever bedoelt met de Third Party Mededeling inzake betrouwbaarheid zoals beschreven in paragraaf 2.14?	Een Third Party Mededeling (TPM), ook bekend als derdenverklaring of Third Party Memorandum, is een onafhankelijk assurance-rapport dat zekerheid biedt over de kwaliteit, beveiliging en beheersing van uitbestede processen of ICT-systemen bij een leverancier.
61	Bijlage 10; Eis 29	Opdrachtgever stelt dat met betrekking tot de eenmalige kosten 50% bij aanvang en 50% na afronding en goedkeuring door Opdrachtgever wordt gefactureerd. Aangezien de in te zetten hardware en software door Opdrachtnemer vooraf aan de fabrikant of leverancier dienen te worden voldaan, verzoeken wij te verduidelijken of er onderscheid kan worden gemaakt tussen hardware/software en de te leveren diensten binnen deze betalingsregeling	Opdrachtnemer kan kosten die vooraf betaald moeten worden aan de fabrikant bespreken met Opdrachtgever (voorafgaand aan bestelling hiervan), met een bijbehorende specificatie. Bij akkoord van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer deze kosten vooraf factureren aan de Opdrachtgever.
62	Bijlage 10; Eis 28	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer maandelijks achteraf één digitale verzamelfactuur dient te sturen voor de structurele kosten. Is het akkoord dat de SLA-kosten maandelijks vooraf worden gefactureerd en dat eventuele additionele werkzaamheden die op regiebasis worden uitgevoerd, achteraf worden gefactureerd?	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 42.

63	Bijlage 10; Eis 23	Kan het gebruik van een portal gezien worden als schriftelijke terugkoppeling?	Akkoord, mits dat er een integratie is met ons huidig ticketsysteem (TOPdesk). Als wordt bedoeld: "Aanvullende kosten worden alleen vergoed na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever", dan is dit ook akkoord.
64	Bijlage 10; Eis 21	Opdrachtgever stelt dat verstoringen en klachten op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) binnen 24 uur (één etmaal) dienen te worden hersteld dan wel opgelost. Kunt u toelichten op welke typen verstoringen deze termijn van toepassing is?	Het betreft klachten, managementinformatie en performance management.
65	Beschrijvend document EA IT Back-end	Welke kerncompetenties ziet Opdrachtgever binnen deze uitvraag (bijvoorbeeld back-up, storage inclusief uitwijklocaties, server(migratie) en SBC)? En op welke wijze dienen of mogen deze worden uitgewerkt: afzonderlijk, of in combinatie?	De Opdrachtgever heeft in hoofdstuk 2 en in verschillende bijlagen met eisen beschreven waar de gewenste oplossing aan dient te voldoen en welke doelstellingen zij wenst te breken. Bij de beoordeling van de gunningscriteria wordt o.a. gekeken in hoeverre wordt voldaan aan de uitvraag en doelstellingen van de Opdrachtgever. De bijbehorende scoringstabel is opgenomen in paragraaf 8.2. De wegingsfactoren voor alle gunningscriteria staan vermeld in de tabel in paragraaf 8.1. Verder staat bij ieder individueel gunningscriterium vermeld dat de voornoemde onderwerpen (per gunningscriterium) nadrukkelijk geen afzonderlijke gunningscriteria zijn. De VRLN beoordeelt de uitwerking van ieder gunningscriterium integraal.
66	Beschrijvend document EA IT Back-end	In paragraaf 8.3 wordt aangegeven dat de aanbieder een "all-in"-voorstel dient te zijn en dat er geen aanvullende of variabele kosten in rekening mogen worden gebracht. Kunt u toelichten hoe Opdrachtgever dit ziet in relatie tot variabele cloudkosten die op basis van gebruik worden doorbelast door leveranciers zoals Microsoft?	Indien kosten door leveranciers zoals Microsoft worden aangepast, dan dient de Opdrachtnemer dit aan te geven bij Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever mogen deze prijsaanpassingen worden doorgevoerd, mits de betreffende kosten onderdeel zijn van de in de Inschrijving aangeboden dienstverlening. Het betreft dan prijsfluctuaties en indexeringen van dienstverlening die bij Inschrijving zijn opgenomen als onderdeel van de dienstverlening. Er mogen achteraf echter geen kosten in rekening gebracht worden voor zaken die benodigd zijn voor de gevraagde dienstverlening, maar die Opdrachtnemer niet geprijsd heeft in zijn Inschrijving. Alles wat door Opdrachtnemer beschreven wordt als onderdeel van zijn Inschrijving dient opgenomen te zijn in de all-in tarieven. Indien specifieke zaken niet zijn opgenomen in het prijsvoorstel, dan dient dit in de Inschrijving duidelijk vermeld te worden. All-in betekent tevens dat er achteraf geen bijkomende kosten, zoals (maar niet uitsluitend) benodigde materialen, reis- en verblijfkosten, administratiekosten, kantoorkosten etc. in rekening gebracht mogen worden.
67	Beschrijvend document EA IT Back-end	Social Return wordt benoemd in paragraaf 2.15. Het gevraagde percentage van 5% wordt als hoog beschouwd, gelet op de aard en invulling van de uitvraag. Wij verzoeken u dit percentage kritisch te beoordelen en te herzien, en te overwegen dit aan te passen naar een realistischer niveau.	Zie het antwoord op vraag 74.
68	Beschrijvend document EA IT Back-end	Welke eisen worden gesteld ten aanzien van de Recovery Time Objective (RTO) en Recovery Point Objective (RPO)?	Zie het antwoord op vraag 46 en 47.
69	Beschrijvend document EA IT Back-end	Vallen de virtuele servers (besturingssystemen) eveneens onder de scope van deze uitvraag, bijvoorbeeld ten aanzien van het beheer hiervan?	Dit valt buiten de scope. De scope gaat tot en met de hypervisor laag.
70	Beschrijvend document EA IT Back-end	Kunt u ons een overzicht aanleveren van de huidige storage- en back-upomgeving, inclusief onderhoudscontracten en bijbehorende einddata?	Deze informatie is beschikbaar en op te vragen volgens hetgeen vermeld staat in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. Indien u t.b.v. deze aanbesteding eerder vertrouwelijke informatie hebt opgevraagd, dan hoeft u alleen een e-mail te sturen aan de genoemde contactpersoon en hoeft u de gevraagde bijlagen niet nogmaals aan te leveren.
71	Beschrijvend document EA IT Back-end	Kunt u ons een overzicht aanleveren van de huidige licenties (bijvoorbeeld Microsoft, VMware, etc.), inclusief het aantal licenties, het type licentie en de bijbehorende vervaldata?	Vraag m.b.t. Microsoft, zie het antwoord op vraag 14. Vraag m.b.t. VMWare, zie het antwoord op vraag 12. Vraag m.b.t. backup licentie, zie het antwoord op vraag 15.

72	Beschrijvend document - par. 8.3	In paragraaf 8.3 staat dat de aanbieder een "all-in" voorstel moet zijn en dat er geen aanvullende of variabele kosten mogen worden doorbelast. Kunt u toelichten hoe de Opdrachtgever deze eis interpreteert in relatie tot variabele cloudkosten, zoals het gebruiksfhankelijke verbruik dat leveranciers zoals Microsoft in rekening brengen?	Zie het antwoord op vraag 66.
73	Beschrijvend document - par. 2.2 scope van de aanbesteding	Het is gegadigde niet geheel duidelijk of de eventueel door u aan te schaffen hardware onderdeel uitmaakt van de scope van deze aanbesteding of dat u hiervoor andere contracten heeft afgesloten. Kunt u toelichten hoe u dit ziet?	Om een eerlijk prijsvergelijk te kunnen maken tussen Inschrijvers is een prijs uitgevraagd inclusief benodigde hardware. Indien deze prijzen niet worden meegenomen is het voor Opdrachtgever onduidelijk wat de totaalprijs zal zijn (i.v.m. beschikbare budget). De Opdrachtgever heeft voor de aanschaf van hardware een overeenkomst met een hardware broker. Opdrachtgever zal na gunning bepalen of de benodigde hardware onlosmakelijk verbonden is met de aangeboden oplossing en alleen bij de Opdrachtnemer afgenomen kan worden. Indien dit niet het geval is kan de Opdrachtgever een offerte voor de benodigde hardware opvragen bij haar hardware broker. Opdrachtgever heeft de vrijheid om deze hardware via haar hardware broker aan te schaffen.
74	Beschrijvend document - 2.15 SROI	U stelt hier een eis van 5% SROI. Dit is in relatie tot deze opdracht in de optiek van gegadigde disproportioneel hoog, daar er nauwelijks mogelijkheden zijn om SROI over de as van deze technisch complexe opdracht in te vullen. Gegadigde verzoekt u om dit percentage aan te passen naar het meer gebruikelijke percentage van 2% over de opdrachtwaarde. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten hoe u 5% SROI over de opdrachtwaarde als proportioneel ziet in relatie tot deze opdracht?	Akkoord. Het SROI percentage is aangepast naar 2%.
75	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.5	In de uitvraag wordt Private Cloud niet expliciet genoemd als mogelijke oplossingsrichting. Is Private Cloud desondanks een toegestane optie, en kunt u hierop een nadere toelichting geven?	Afhankelijk waarvoor de private cloud en de wijze hoe deze wordt ingezet sluiten we dit niet uit. We beoordelen of de aangeboden oplossing passend is bij hetgeen is uitgevraagd en onze doelstellingen.
76	Beschrijvend document EA IT Back-end 2.2	Voor inschrijver is niet eenduidig vast te stellen of de aanschaf van eventuele nieuwe hardware onder deze aanbesteding valt, of dat hiervoor gebruik wordt gemaakt van bestaande of separate contracten. Kunt u aangeven hoe Opdrachtgever dit heeft ingericht?	Zie het antwoord op vraag 73.
77	Beschrijvend document - 2.5 Scope / Private Cloud	Opdrachtgever beschrijft in de opsomming onder het kopje "Migratiewerkzaamheden ..." verschillende oplossingsrichtingen binnen de eigen datacenters en de Public Cloud, maar ontbreekt Private Cloud. Staat opdrachtgever ook open voor een oplossing die (deels) gebaseerd is op Private Cloud?	Zie het antwoord op vraag 75.