

## Bijlage 1

### Verslaglegging marktconsultatie

#### Nota van inlichtingen

| Nr | Onderwerp | Vraag                                                                                                          | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  |           | Is er al globaal nagedacht over de financiële omvang van deze opdracht en zo ja, kunt u daar inzicht in geven? | De huidige financiële omvang kan geschat worden, inclusief alle kosten op €200.000,- op jaarbasis. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2  |           | Kunt u nader toelichten wat de planning is van deze opdracht en wanneer de verwachte startdatum is?            | Naar verwachting wordt de opdracht gestart in Q4 dit jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3  |           | Wat is jullie ICT beleid?                                                                                      | <p>Het NHA ICT beleid is primaire gericht op het ondersteunen en ontwikkelen van het primaire productieproces. Dat betreft beschikbaarheid, betrouwbaarheid, veiligheid en duurzaamheid. Het ondersteunende betreft het zorgdragen voor het optimaal functioneren van de gehele IT-omgeving, verdeeld over twee locaties en daarnaast is IT binnen het NHA (genoemd IT en Innovatie) de aanjager van innovatie op het gebied van IT gestuurde/gedreven oplossingen. De governance kent twee routes; enerzijds vanuit het Meerjarenbeleidsplan naar de uitvoering (top-down) en anderzijds optimalisatie en innovatie gedreven vanuit medewerkers (bottom-up).</p> <p>Het NHA legt de lat hoog op het gebied naar hogere professionalisering van I. De ondersteuning dient door de nieuwe MSP met een werkbaar model (tool) beschikbaar gesteld worden ten behoeve van het vastleggen van</p> |

|   |  |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|--|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |  |                          | <p>calls, incidenten en changes. Het NHA is een overheidsorganisatie en gaat het uiterst zorgvuldig om met het beschikbare budget. Het NHA verwacht dit besef ook van de MSP. In de afwegingen voor changes, investeringen en advies is het uitgangspunt koste efficiëntie.</p> <p>Het NHA is informatie gedreven, met focus op digitale transitie. Van het MSP wordt verwacht dat zij over competentie beschikken om aanvullend te zijn op de IT-organisatie van het NHA. De ICT-coördinator beheert fysiek de endpoints (laptops, docking stations) en telefoons en is de brug tussen de huidige MSP en de NHA-organisatie. Hierin ziet het NHA een optimalisatie. Het NHA is met name op zoek naar een partner en minder naar een 'leverancier'.</p> |
| 4 |  | Wat is jullie ICT visie? | <p>Onze visie is dat de IT binnen het NHA een solide, sterke en professionele basis biedt voor de dienstverlening die het NHA aan haar (18) overheidspartners biedt. Dit moet geborgd zijn in een goed doordacht en optimaal te onderhouden IT-landschap.</p> <p>Het IT-landschap is een continu veranderd landschap waarin technologie en de daarmee geboden functionaliteiten in een snel tempo groeien en veranderen. De relatie tussen de infrastructuur en functionele omgevingen is in toenemende mate van strategisch belang. Dit vertaalt zich niet alleen in AI en daaraan gerelateerd oplossingen</p>                                                                                                                                         |

|   |  |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |  |                                | <p>maar ook verschuiving van on-premise naar cloud en zeker ook de veranderende behoefte van de gebruiker.</p> <p>Het NHA is een dienstverlenende organisatie die de archieven beheert van 18 overheidspartners en daarnaast een grote collectie erfgoed beheert (digitaal en fysiek). Het NHA dient niet alleen mee te groeien met de veranderende behoefte van de gebruiker maar dient hiervoor ook een backend te hebben die hier volledig op aansluit en op termijn de hele keten kan bedienen. ook met integratie diensten</p> |
| 5 |  | Wat is jullie security beleid? | <p>Het NHA is een overheidsorganisatie en beheert voor 18 overheidsorganisaties de archieven. Dit betreft ook officiële en rechtsgeldige stukken met beperkte toegankelijkheid. Daarnaast worden ook een aantal maatschappelijk belangrijke collecties gedigitaliseerd en fysiek bewaard in de depots op de Jansstraat en de Kleine Houtweg in Haarlem. Security is hier in een zeer belangrijk item. Hiervoor gebruikt het NHA wet- en normenkaders voor informatiebeveiliging en compliance zoals NIS2, BIO, ISO27001.</p>        |
| 6 |  | Wat is jullie security visie?  | <p>Het NHA wil geen concessies doen in informatieveiligheid. Als "hoeder van de democratie" wil het NHA altijd betrouwbare, authentieke informatie aanbieden en beheren. Security staat hier gelijk aan vertrouwen en vertrouwen is een kostbaar goed. Security, zowel</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |

|   |  |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |  |                                                                                                          | fysiek als digitaal, is voor het NHA dan ook een belangrijke pijler in informatiebeheer. Het beeld is dat cyberdreigingen groot onderdeel vormen van de noodzakelijke maatregelen voor het NHA. Van de MSP verwachten wij een visie hoe zij als belangrijke partner daarin op gaan treden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7 |  | Wat is typisch Noord Hollands Archief, en waar wordt een medewerker van Noord Hollands Archief blij van? | <p>Wat het NHA 'typisch' maakt is dat zij aan twee zijden een maatschappelijke rol vervult.</p> <p>Enerzijds de dienstverlening van archivering, beheer en ontsluiting naar de overheidspartners en anderzijds heeft het NHA een maatschappelijke rol. Elk burger kan stukken opvragen (beperkt tot Noord-Holland) die hem/haar meer inzicht kunnen geven in het persoonlijk leven. Het NHA verzamelt/acquireert belangrijke collecties om deze te digitaliseren, te archiveren en te beschikbaarstelling aan het publiek. Het NHA heeft een openbare ruimte met computers en tentoonstellingsruimte en tevens een Archiefcafé. Bovenstaande wordt gedragen door een personeelsbestand met een zeer hoge vakkennis en zeer hoog commitment aan archieven, preserving en ontsluiting. Van dit werk wordt elke medewerker blij.</p> |

|   |  |                                       |                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|--|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 |  | Welke persona's heeft de organisatie? | Het NHA is wat IT betreft geen bijzondere organisatie. Het bestaat uit een directeur, een MT-team, teamleden en medewerkers voor archiefbeheer, HR en overige. In de organisatie zijn harmonie, samenhang en overleg belangrijke onderdelen. |
|---|--|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |  |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 |  | Wanneer wordt de opdracht als geslaagd beschouwd, los van de gekozen techniek of oplossing? | <p>De opdracht wordt als geslaagd gezien los van techniek of oplossing wanneer de MSP zich merkbaar proactief opstelt en vooraf zich merkbaar heeft verdiept in het NHA. Het zal gewaardeerd worden als de MSP een betrokkenheid voelt bij het NHA. Het NHA is meer dan beheren van data.</p> <p>Hierin neemt de MSP een trekkende rol, zoekt naar optimalisatie, verbetering en kosten-efficiënt werken. Naast de Helpdeskfunctie is de MSP sterk in beheer van het IT-landschap en levert gevraagd en ongevraagd advies ten behoeve van optimalisatie. De MSP is proactief in bezoek, plannen van overleg en het uitzetten en beheren van acties. Daarnaast is de MSP in staat het NHA ook mee te nemen in de verdere professionalisering van het IT-landschap én het actief meedenken over de volgende stap. Hierbij wordt gedacht aan AI en daaraan gerelateerde oplossingen.</p> |
|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |  |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 |  | Wanneer ziet het Noord-Hollands Archief de grens tussen ontzorging door de leverancier en eigen regie van de organisatie? | <p>We vragen van de MSP het volledige beheer van de IT-omgeving op gebied van hardware, netwerk en software. De standaard werkomgeving is Office 365.</p> <p>Op de Office 365 omgeving dient technisch maar ook functioneel beheer uitgevoerd te worden. Ook de gehele infrastructuur, exclusief bekabeling, voorzien van actieve monitoring op netwerkcomponenten. Ook het kunnen “trouble-shooten” en kunnen communiceren met derde partijen namens het</p> |
|----|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |  |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |  |                                                                                                                       | <p>NHA als technische expertise daarom vraagt. De MSP dient ook diverse (meet)apparatuur te hebben om componenten en onderdelen (proactief) te onderzoeken en vervolgens aan de manager I&amp;I te kunnen adviseren.</p> <p>In geval van ‘major issues’ zal direct geschakeld worden tussen de MSP, ICT-coördinator en manager I&amp;I. De MSP is verantwoordelijk voor het functioneren van de omgeving daar waar de onderdelen gedefinieerd zijn als zijnde de verantwoordelijkheid van de MSP.</p> |
| 11 |  | Welke rol, verantwoordelijkheden en welk mandaat heeft de ICT-coördinator binnen de samenwerking met een leverancier? | <p>De rol van de ICT-coördinator is vertaler van behoeften en impact van wijzigingen en op basis van deze informatie en kennis te adviseren. De MSP neemt op basis hiervan, samen met de manager I&amp;I en/of de ICT-coördinator beslissingen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                      |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 |                      | Met welke toekomstige onzekerheden of ontwikkelingen verwacht het Noord-Hollands Archief dat aanbieders rekening houden? | -Pricing van IT-producten en diensten<br>-Toenemende Cyberdreiging en compliance eisen<br>-Impact van AI op dienstverlening                                                                                                                                                                                                    |
| 13 | Algemene markttrends | Hoe heeft NHA de afgelopen 5 jaar de markttrends ingeschat en hoe is hierop geacteerd?                                   | Het NHA heeft een sterke focus op haar eigen dienstverlening, heeft intensieve jaren achter de rug en zit momenteel, nav veranderingen en aanbestedingen, nog steeds in de drukke fase. Hierdoor en door het gebrek aan kennis, heeft het NHA zich minder op de markttrends kunnen oriënteren dan gewenst. Dit wordt versterkt |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                  | door de relatief beperkte IT kennis in de organisatie.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 14 | Algemene vendor s strategie en landschap | Kan NHA (onder NDA indien nodig) basisdocumentatie delen voor de marktconsultatie-inzage: netwerkdiagram, licenties, applicatieoverzicht, beleid/security-standaarden, zodat input vanuit de markt concreter en bruikbaar wordt? | Op dit moment is het NHA bezig met het inventariseren van deze informatie en behoeften ten aanzien van een nieuwe MSP, waarbij informatie deels voortkomt uit de input die verkregen wordt in deze marktconsultatie, om vervolgens verdere invulling te geven aan de hieropvolgende aanbesteding. |
| 15 | Algemene vendor s strategie en landschap | Kunt u de huidige compliance-status delen (BIO-baseline, recente audit/assurance rapporten, pentestrapporten), zodat de MSP de gap-analyse richting NIS2/ISO27001/SOC2 kan inschatten?                                           | Zie het antwoord op vraag 14.                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                           |                               |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 16 | Algemene vendor strategie en landschap | Kunt u een overzicht delen van netwerkcomponenten in MER/SER (type en aantallen switches, uplinks, redundantie, patchpanelen), zodat complexiteit en benodigde beheersinspanning kunnen worden ingeschat? | Zie het antwoord op vraag 14. |
| 17 | Algemene vendor strategie en landschap | Wat is de huidige wifi-architectuur (vendor, aantal access points, controller/cloud-beheer, segmentatie en roamingbeleid)?                                                                                | Zie het antwoord op vraag 14. |
| 18 | Algemene vendor strategie en landschap | Kunt u een overzicht geven van applicaties die NHA functioneel beheert en hoe de overdracht/samenwerking met technisch beheer door MSP wordt vormgegeven (rolbeschrijving, RACI)?                         | Zie het antwoord op vraag 14. |
| 19 | Algemene vendor strategie en landschap | Welke IAM-oplossingen zijn in gebruik (AD/Azure AD, Conditional Access, MFA), en welke policies wilt u implementeren?                                                                                     | Zie het antwoord op vraag 14. |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                     |                               |
|----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|    |                                        | NHA door de MSP laten beheren (rolbeheer, JIT, recertificatie)?                                                                                                                                                     |                               |
| 20 | Algemene vendor strategie en landschap | Wat is het huidige backup-landschap (RPO/RTO, offsite/immutable, test-frequentie) en hoort DR-planning/oefenen bij MSP-scope?                                                                                       | Zie het antwoord op vraag 14. |
| 21 | Algemene vendor strategie en landschap | Maakt NHA gebruik van Microsoft 365/Azure of andere cloudomgevingen? Zo ja, graag een beknopt overzicht (tenant, licentiemodel, gebruikte workloads zoals Exchange Online/SharePoint/Intune) voor beheerafbakening. | Zie het antwoord op vraag 14. |



|    |                                                |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | Algemene vendor s<br>strategie en<br>landschap | Worden endpoints beheerd<br>met Intune/SCCM of andere<br>tooling?<br>Welke policies (compliance,<br>updates, Win11 lifecycle) wil NHA<br>onder MSP-regie brengen?                                                                          | Zie het antwoord op vraag 14.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23 | Algemene vendor s<br>strategie en<br>landschap | Kunt u een overzicht geven van<br>bedrijfskritische applicaties (bijv.<br>Archiefsysteem, e-Depot,<br>bibliotheek-/beeldbank-systemen) en<br>de gewenste rol van de MSP (alleen<br>technisch, ook integraties,<br>performance-monitoring)? | In het NHA zijn de volgende kritische<br>applicaties:<br><br>Collectie Beheer Systeem E-<br>depot<br><br>Exact Decos/JOIN<br><br>...<br><br>De rol van de MSP is van belang ten<br>behoefte<br>van infrastructurele aanpassingen, i<br>ntegratie-technisch aanpassingen en<br>probleemanalyse<br>en incidentbehandeling om, wanneer<br>nodig, te kunnen overleggen met een<br>derde softwareleverancier van de<br>(kritische) applicaties teneinde snel<br>en adequaat te kunnen |

|    |                                                |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                |                                                                                                                                                                                                                           | handelen danwel het NHA te<br>adviseren in te nemen acties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 24 | Algemene vendor s<br>strategie en<br>landschap | Hoe wil NHA omgaan met<br>vernieuwing/vervanging van<br>endpoints en<br>netwerkapparatuur: blijft dit<br>volledig bij NHA (non-scope) of<br>vraagt NHA een MSP-<br>advies/roadmap zonder<br>aanschafverantwoordelijkheid? | Het NHA verwacht van de MSP een<br>sterk betrokken adviesrol. Gezien de<br>beperkte IT kennis van het NHA zoekt<br>het NHA een<br>partner die met het NHA meedenkt en<br>minder een (reactieve) leverancier.<br>Aanschaf van hardware (endpoints,<br>netwerkcomponenten) zal vooralsnog<br>niet via de MSP gaan. Echter advies<br>en implementatie en opnemen in<br>beheer, alsmede (constant) updaten<br>en beheren van de CMDB wordt wel<br>van de MSP verwacht. |

|    |                                                |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | Algemene vendor s<br>strategie en<br>landschap | NHA is voornemens presentaties uit<br>te vragen: welke vorm heeft de<br>voorkeur (use-case demo's, POC,<br>scenario-based vragen, referentie-<br>cases) en<br>welke KPI's/criteria wegen het<br>zwaarst in de beoordeling?     | De marktininput wordt gebruikt om<br>tot het best passende<br>presentatiemodel te komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 26 | Algemene<br>leveranciers strategie             | Zijn er bestaande<br>contracten/leveranciers voor<br>uitgesloten onderdelen (telefonie,<br>internetlijnen, bekabeling) waar de<br>MSP in de samenwerking rekening<br>mee moet houden (SPOC,<br>onderhoudsvenster, escalaties)? | Het NHA is sterk in ontwikkeling en is<br>in een transitie naar een hoger<br>professionaliteitsniveau. Een van de<br>onderdelen hiervan is het<br>versnipperde landschap van<br>leveranciers te reduceren.<br>Aangezien contracten van<br>verschillende producten/diensten<br>allen een eigen tijds karakter kennen,<br>is het mogelijk met één slag hierin een<br>optimalisatie te realiseren. Het is de<br>sterke wens van het NHA om met, en<br>op advies van de MSP, te kijken hoe<br>hierin deze optimalisatie gerealiseerd<br>kan worden. Telefonie, internet,<br>bekabeling zijn momenteel geen<br>onderdeel voor het MSP contract. |
| 27 | Algemene<br>leveranciers strategie             | Hoe ziet de governance eruit<br>met één ICT-coördinator: wie<br>beslist over changes, prioriteiten,<br>escalaties en acceptatie van<br>releases?                                                                               | De ICT-coördinator is, naast de<br>Helpdesk met de huidige MSP het<br>contact. De ICT-<br>coördinator schakelt direct met de<br>manager I&I waarin de manager I&I<br>beslissingen neemt. Het NHA is een<br>platte organisatie met korte lijnen. In<br>samenwerking met de nieuwe MSP<br>dient het proces van calls en changes<br>opnieuw bekeken te worden.<br><br>Het NHA ziet het als essentieel dat<br>een MSP duidelijk inzicht geeft in<br>kosten met een zeer hoge mate van<br>duidelijkheid wat valt onder de vaste<br>fee en wat wordt gezien als meerwerk                                                                         |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28 | Algemene leveranciers strategie | Zijn er bestaande processen (incident/problem/change, patching, asset & CMDB) die NHA wil behouden, of verwacht NHA dat de MSP gestandaardiseerde processen inricht conform ITIL/BIO? | <p>Het NHA maakt gebruik van de wet- en normenkaders voor informatiebeveiliging en compliance zoals NIS2, BIO, ISO27001 en DPIA.</p> <p>Processen voor incident/problem/change worden obv bovenstaande en ism met de MSP ingevuld. Hierin verwacht het NHA een sterk adviserende rol van de MSP, gebaseerd op een visie hoe de MSP het NHA wil gaan versterken.</p> |
| 29 | Algemene leveranciers strategie | Welke rapportages verwacht NHA minimaal (SLA, KPI's, trendanalyses, risico's, lifecycle) en met welke frequentie?                                                                     | <p>Het NHA wil een constant courant inzicht hebben. Dit dient vormgegeven te worden middels een (online) tool waar alle werkzaamheden in vermeld staat waarvoor de MSP kosten in rekening brengt aan het NHA (ongeacht inclusief in maandfee of meerwerk).</p> <p>Daarnaast dient er maandelijks een rapportage beschikbaar te zijn op managementniveau welke</p>   |

|    |                                 |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 |                                                                                                                                                                             | <p>inzicht geeft in alle uitgevoerde werkzaamheden door de MSP waarvoor de MSP kosten in rekening wil brengen (in maandfee of meerwerk).</p> <p>Minimaal één keer per kwartaal dient de vaste contactpersoon van de MSP, samen met een IT technicus van de MSP fysiek op bezoek te komen om status, issues en voortgang te bespreken. Tweemaal per jaar ontvangt het NHA graag een evaluatierapportage van de MSP, gecombineerd met een visie stuk hoe enerzijds de dienstverlening naar de gebruikers van de diensten van het NHA geoptimaliseerd kan worden en anderzijds hoe de medewerkers van het NHA beter ondersteund kunnen worden.</p> |
| 30 | Algemene leveranciers strategie | Wat is de gewenste onsite-inzet (vaste dag/dagen per week, op afroep, alleen bij major incidents) en geldt dit voor beide locaties?                                         | <p>Het NHA bevindt zich in een groepad naar hogere professionalisering. Hiervoor is de ondersteuning vanuit het IT-vakgebied door een MSP zeer gewenst. Dit houdt in dat de inzet in begin intensiever zal zijn. Exacte invulling dient besproken te worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 31 | Algemene leveranciers strategie | Is er al een intern NIS2-plan (rollen, processen, bewijsvoering), of verwacht NHA dat de MSP dit opstelt/uitvoert inclusief leveranciers-riskmanagement en incidentrespons? | <p>Het NHA bevindt zich in een groepad naar hogere professionalisering. Hierin worden ook de normenkaders NIS2, BIO, ISO27001 en DPIA meegenomen. Betrokkenheid en proactieve houding van de MSP wordt hierin verwacht en op prijs gesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 32 | Algemene leveranciers strategie | Bestaat er centrale logging/SIEM (tooling, retentie, use-cases), of verwacht NHA dat de MSP dit levert en beheert                                                           | Zie het antwoord op vraag 14.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                 |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | (inclusief playbooks en melding van security-incidenten)?                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 33 | Algemene leveranciers strategie | Is er een actuele CMDB/assetregister? Zo niet, verwacht NHA dat de MSP deze opzet en onderhoudt (datamodel, CI-eigenschappen, relatie-mapping)?                     | Er is momenteel een actuele CMDB. Deze zal beschikbaar gesteld worden in de hieropvolgende aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 34 | Algemene leveranciers strategie | Heeft NHA voorkeur voor prijsmodellen (per seat/per device/all-in pakket + SLAs + transparant meerwerk), of verzoekt NHA de markt om alternatieven en onderbouwing? | Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van een maandelijkse fee met daarnaast meerwerk. NHA staat echter open voor alternatieven en hoort graag de bijbehorende onderbouwing van de markt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 35 | Algemene leveranciers strategie | Welke typen werkzaamheden ziet NHA als structureel meerwerk (onboarding, projecturen, out-of-scope changes, migraties) en wil NHA deze apart geprijsd zien?         | <p>Het NHA levert haar dienstverlening op basis van maatschappelijke gelden. Hier ligt een grote verantwoordelijkheid om hier zorgvuldig mee om te gaan. Wat gedefinieerd wordt als meerwerk kan apart bekeken worden. Het NHA verwacht van de MSP een investering in de relatie door proactief te adviseren over oplossingen die mogelijkwjs van toegevoegde waarde kunnen zijn voor het NHA.</p> <p>Onboarding dient besproken te worden, alsmede de daaruit voortvloeiende kosten. Alle uren die de MSP aan het NHA besteed dienen gedetailleerd inzichtelijk gemaakt te worden. Het NHA heeft de voorkeur dat zoveel mogelijk acties op een projectmatig manier ingevuld worden waarbij kosten vooraf inzichtelijk zijn.</p> |
| 36 | Algemene leveranciers strategie | Heeft NHA voorkeur voor een contractduur, of is marktinput leidend voor het best passende model?                                                                    | De marktinput wordt gebruikt om tot het best passende modelovereenkomst te komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                       |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | Algemene leveranciers strategie | Welke verwachtingen heeft NHA over exit/teruglevering (documentatie, configuratie-exports, overdracht naar nieuwe MSP) om lock-in te voorkomen?                                                                           | Zie het antwoord op vraag 14.                                                                                         |
| 38 | Algemene leveranciers strategie | Is er een beoogde transitieperiode (duur, milestones) van huidige naar nieuwe MSP, inclusief toegang tot bestaande documentatie en betrokkenheid van de huidige leverancier?                                              | Er zal een transitieperiode vastgesteld worden nav de informatie uit de aanbesteding. Geschatte duur is één kwartaal. |
| 39 | Algemene leveranciers strategie | Welke operationele of organisatorische risico's ziet NHA op voorhand (continuïteit, afhankelijkheden, personele capaciteit, oude hardware), zodat de MSP mitigerende maatregelen kan voorstellen in de aanbestedingsfase? | Zie het antwoord op vraag 14.                                                                                         |
| 40 | Algemene leveranciers strategie | Welke KPI's wil NHA minimaal in SLA's zien (reactietijden, oplostijden, beschikbaarheid, patch-compliance, security-incident-meldingen, user-satisfaction), en zijn er streefwaarden?                                     | Zie het antwoord op vraag 14.                                                                                         |