

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend Document v1.0, § 1.2.4, pag. 8	Technisch applicatiebeheer: Kunt u een lijst delen met de applicaties die binnen de scope vallen.	Dit is in scope gezet vanwege het feit dat de VRFGV wenst dat de Leverancier het inrichten van de SSO koppeling kan gaan uitvoeren. Dit kunnen huidige maar ook nieuwe applicaties zijn. Een lijst hiervan kan aangeleverd worden bij Gunning.
2	PvE, pag. 5, eist 18	U vraagt een Disaster Recovery Plan voor de eigen ICT-omgeving. Bedoelt u die van VRFGV of die van leverancier?	Dit betreft de ICT-omgeving van de Leverancier.
3	Beschrijvend Document v1.0, § 1.2.4, pag. 7	Kunt u een overzicht geven van uw Azure-omgeving waaronder bijvoorbeeld omvang van landingzones en subscriptions?	<p>De VRFGV hanteert voor deze aanbesteding geen PxQ-model; de dienstverlening wordt ingekocht op basis van vaste all-in prijzen binnen de gestelde plafondbedragen. Om Inschrijvers voldoende inzicht te geven in de omvang van de beheeromgeving, verstrekt de VRFGV de volgende kerngegevens:</p> <p>Totaal aantal personen aangesloten bij de VRFGV: circa 1200 Vrijwilligers: circa 600 (eigen device; uitsluitend Outlook/MFA; geen werkplek- of devicebeheer; wél Entra-identiteitsbeheer) Medewerkers binnen feitelijke beheerscope: circa 600 Aantal beheerde devices (laptops + vaste werkplekken): circa 600 Aantal virtuele servers: circa 10 Aantal Azure workload-landing zones: circa 4 Aantal Azure-subscriptions totaal: circa 7-8 Aantal applicaties met SSO-koppeling: circa 40 Aantal locaties: 28 (kan meer of minder worden) Aantal switches: 45 Aantal access points: 175</p> <p>Vrijwilligers vallen niet onder werkplek- of devicebeheer, maar maken wel deel uit van de Microsoft Entra ID-identiteitsscope. Overige technische details (zoals configuraties, netwerkdocumentatie en de volledige Azure-inrichting) worden na gunning verstrekt aan de winnende Leverancier in het kader van de transitie.</p>
4	Beschrijvend Document v1.0, § 1.2.4, pag. 7	De scope van de Opdracht is functioneel duidelijk (diensten en componenten), en er zijn financiële plafonds genoemd, maar het Beschrijvend Document bevat geen concrete volumecijfers (gebruikers, werkplekken, locaties). Hierdoor is het voor Inschrijvers lastig om de benodigde beheercapaciteit en de haalbaarheid binnen de genoemde plafondbedragen realistisch in te schatten. Zou u zo vriendelijk willen zijn inschrijvers van deze informatie te voorzien?	Zie het antwoord op vraag 3.
5	paragraaf 1.2.4. Beschrijvend document.	Onder het kopje beheer geeft u aan dat het beheer van "Netwerkinfrastructuur ((V)LAN-omgeving switches, routers en wifi)"binnen de scope van de beheer opdracht liggen. Kunt u aangeven welke typen (merk, model en serienummer) switches, routers en accespoint inschrijver in beheer moet nemen?	Dit is een ommissie in het beschrijvend document. Zie hiervoor bijlage "Netwerkcomponenten" routers zijn niet onderdeel van de scope.
6	Beschrijvend Document v1.0, § 1.2.4	U geeft hier aan dat Back-up en Disaster Recovery tot de beheer dienstverlening behoort. Kun nader aangeven welke date er precies gebackuped moet worden en wat het gewenste backup schema is?	Alle data van M365 (Sharepoint, OneDrive, Teams, Exchange Online) maar ook de Azure VM's. Het gewenste backup schema wil de VRFGV graag samen met de Leverancier opstellen na Gunning.
7	Beschrijvend document v1.0 - 7.1.2	In het document wordt aangegeven dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opnemen van alle componenten in de prijsstelling. Is uw verwachting dat Opdrachtnemer ook de Azure consumptie hierin meeneemt?	Ja, het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om ook de Azure consumptie mee te nemen in de prijsstelling.
8	Beschrijvend document v1.0 - 1.2.4	Binnen de scope van dienstverlening wordt Beveiligingsbeheer SOC / SIEM benoemd. Bij buiten scope wordt vervolgens SOC / SIEM dienstverlening benoemd. Kunt u toelichten wat de verwachting is ten aanzien van SOC / SIEM van Opdrachtnemer?	<p>De Leverancier levert geen SOC-/SIEM-dienstverlening. Dit valt buiten de scope van deze Opdracht. De SOC-/SIEM-dienstverlening wordt landelijk ingekocht via een externe partij.</p> <p>Van Leverancier wordt uitsluitend verwacht dat hij het technische beheer uitvoert dat nodig is om de SOC-/SIEM-dienstverlening mogelijk te maken, zoals het beheren van de koppelingen en logging naar het SOC/SIEM, het beheer van de relevante beveiligingscomponenten binnen Microsoft 365 en Azure en het uitvoeren van technische opvolging van instructies en bevindingen die door het SOC worden aangeleverd.</p>

9	Bijlage 1b - Service Level Agreement - 3 Change Management	In de service level agreement worden de type changes geclassificeerd, met beoogde standaard doorlooptijden. Kunt u toelichten hoe de beoogde doorlooptijden tot stand zijn gekomen (ook kijkend naar de voorbeelden per type change, in het bijzonder major changes)?	De doorlooptijden in de SLA zijn bepaald op basis van de hoeveelheid werk die per type change nodig is. Hoe groter de impact en complexiteit van een change, hoe meer stappen er nodig zijn (zoals risicoanalyse, afstemming, testen en CAB-goedkeuring). Daardoor hebben major changes — zoals migraties, netwerkherinrichtingen of grote Azure-aanpassingen — een langere doorlooptijd. De genoemde doorlooptijden sluiten dus aan op de typische omvang, risico's en voorbereiding die bij deze voorbeelden horen.
10	Bijlage 11- Prijzenblad v1.0	In het prijzenblad wordt uitgegaan van een totaalprijs per jaar voor het beheer van Microsoft 365 en Azure. Hoe gaat u om met (significante) wijzigingen in de hoeveelheid gebruikers, werkplekken dan wel (Azure) resources?	Normale fluctuaties binnen de bedrijfsvoering vallen binnen de overeengekomen prijs. Indien sprake is van een wezenlijke en structurele wijziging van de omvang van de omgeving die leidt tot een aantoonbare uitbreiding van de overeengekomen dienstverlening, treden Partijen in overleg.
11	Beschrijvend document v1.0 & Bijlage 9 Programma van Eisen v1.0	Tussen het beschrijvend document en het programma van eisen zijn diverse discrepanties aanwezig. Kunt u aangeven welk document bij discrepanties leidend is?	Nee, dit kunnen wij niet aangeven. Het is voor Aanbestedende Dienst niet duidelijk op welke (eventuele) discrepanties u doelt. Daarnaast hebben het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen ieder een eigen functie en inhoud. Het Beschrijvend Document bevat een omschrijving van de (scope van de) Opdracht (hoofdstuk 1), een beschrijving van de procedure (hoofdstuk 2), de mogelijkheden om in te schrijven (hoofdstuk 3), uitsluitingsgronden (hoofdstuk 4), geschiktheidseisen (hoofdstuk 5), een verwijzing naar het Programma van Eisen (hoofdstuk 6) en de Gunningscriteria (hoofdstuk 7). Het Programma van Eisen bevat de minimumeisen die gelden voor de uitvoering van de Opdracht. Beide documenten zijn onderdeel van de Aanbestedingstukken en dienen in onderlinge samenhang te worden gelezen.
12	PvE eis 71	De situatie die in deze eis wordt beschreven, is strijdig met modern IT-servicemanagement. Het creëert een potentieel chaotische situatie waarbij veel bilaterale contacten tussen functionarissen processen en afspraken rond servicedesk en tweedelijnsondersteuning zullen doorkruisen. Contacten worden ad hoc en issues worden niet gelogd. Inschrijver heeft geen bezwaar tegen de gevraagde directe communicatie maar zou dit graag beperken tot die situaties waar dergelijke flexibiliteit ook echt van belang is. Een dergelijke beperking is in deze eis niet beschreven, de eis spreekt alleen maar over 'rechtstreeks overleggen' en dat kan potentieel altijd, veel en vaak zijn. Kunt u uw overwegingen achter deze eis toelichten, daarbij ingaan op het voorgaand beschrevene en overwegen om de bedoelde directe contactmomenten te beperken tot een kleiner aantal functionarissen en concreet beschreven situaties?	Eis 71 is bedoeld om te voorkomen dat complexe of specialistische vraagstukken onnodig vertragen doordat zij via meerdere lagen van servicedesk of tweedelijnsondersteuning moeten worden doorgegeven. In dergelijke gevallen is directe inhoudelijke afstemming tussen gelijkwaardige specialisten noodzakelijk en effectief. Deze directe communicatie vervangt het reguliere proces niet: alle meldingen worden altijd geregistreerd in het ticketingsysteem. De eis geldt bovendien alleen voor de specifiek genoemde functionarissen in Eis 71 en is bedoeld voor situaties waarin specialistische kennis of gezamenlijke afstemming vereist is, niet voor dagelijks operationeel contact. Zo blijft het proces beheersbaar, terwijl wel snel geschakeld kan worden wanneer dat nodig is.
13	PvE eis 69	Kunt u concreet en gedetailleerd toelichten / omschrijven in welke situaties ondersteuning op locatie door Inschrijver nodig is?	Ondersteuning op locatie is alleen nodig wanneer het probleem niet op afstand kan worden opgelost. Dit gaat met name om fysieke werkzaamheden zoals het vervangen van switches of access points, patchwerk dat de VRFGV laat uitvoeren, of incidenten waarbij lokale diagnose nodig is. In alle andere gevallen wordt de ondersteuning op afstand geleverd.
14	PvE eis 69	Wordt met de eerste zin van deze eis bedoeld dat wat er in eis 68 is beschreven? Zo niet, kunt u dan toelichten hoe deze zin zich verhoudt tot eis 68? Misschien kunt u ter verduidelijking het woord 'tweedelijns' invoegen voor Servicedesk?	Nee, Eis 69 verwijst niet naar Eis 68. Eis 68 gaat over telefonische ondersteuning voor het interne supportteam van de VRFGV. Eis 69 betreft de reguliere Servicedesk van de Leverancier, die meldingen via het ticketingsysteem en e-mail afhandelt, en indien nodig ondersteuning op locatie biedt. Beide eisen hebben een ander doel en vullen elkaar aan.
15	PvE eis 65	Als Leverancier geen contact met eindgebruikers opneemt dan garandeert dat nog niet dat er ook geen direct contact zal zijn met eindgebruikers. Geeft VRFGV een soortgelijke instructie ook aan haar eindgebruikers?	Dat is correct. De VRFGV heeft een eigen servicedesk. De medewerkers van VRFGV zullen in direct contact staan met haar eigen servicedesk en niet die van de Leverancier. Er zullen dus geen kanalen zijn voor medewerkers van de VRFGV om direct contact op te nemen
16	PvE eis 27	"Inschrijver dient beschikbaar te zijn als de aanbestedende dienst tegen problemen aanloopt." De eis is voor Inschrijver verplichtend maar de omstandigheden waaronder de verplichting van kracht wordt, is niet SMART omschreven. Kunt u duidelijker en concreter beschrijven in welke gevallen de problemen dusdanig zijn dat Inschrijver geacht wordt IT-ondersteuning te bieden. En kunt u daarbij aangeven welk ondersteuningswindow er wordt gehanteerd wat betreft actie en reactie?	Onder "problemen" wordt verstaan: functionele of technische problemen binnen de Microsoft 365-omgeving waarbij het interne supportteam niet verder komt (Eis 27). Het ondersteuningswindow is 08:00-18:00 uur (Eis 68) en voor P1 security- en bereikbaarheidsincidenten is de leverancier 24/7 beschikbaar (Eis 70); de concrete actie-/reactietijden per prioriteit volgen uit de SLA (Bijlage 1b).
17	PvE eis 55	Kunt u toelichten in welke gevallen deze verzoeken gedaan zullen worden en om hoeveel locaties dit gaat?	Verzoeken op grond van Eis 55 worden alleen gedaan wanneer VRFGV zelf het patchwerk niet kan uitvoeren, bijvoorbeeld bij storingen, herinrichting van netwerkcomponenten of wanneer extra capaciteit nodig is. Het gaat daarbij om patchkasten op in totaal 28 VRFGV-locaties (aantal locaties is onderhevig aan verandering +/- 10%)

18	PvE 2.8 Netwerkkomponenten	Kunt u informatie verstrekken over de merken van de apparatuur en de componenten waaruit het netwerk is opgebouwd?	Zie de bijlage "Netwerkkomponenten". Deze bijlage wordt gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
19	BD 7.1.1	Onder de derde bullet geeft u hier aan dat een voorblad niet meetelt in het toegestane aantal pagina's. Geldt dat ook voor de inhoudsopgave?	Ja, dit geldt ook voor een inhoudsopgave. Een eventueel voorblad en een inhoudsopgave tellen niet mee in het maximaal aantal pagina's.
20	BD 5.4.1	In de toelichting op de gevraagde kerncompetenties wordt niet genoemd dat één referentieopdracht voor meerdere van de gevraagde kerncompetenties mag worden opgevoerd. Dit is gebruikelijk. Kunt u dit bevestigen? Kunt u in geval van een bevestiging van deze aanname ook bevestigen dat Bijlage 8 gebruikt mag worden voor het tegelijkertijd aantonen van meerdere kerncompetenties?	Ja, wij kunnen bevestigen dat een referentieopdracht voor meerdere kerncompetenties mag worden ingediend. In Bijlage 8 dient Inschrijver op te geven op welke kerncompetentie(s) de referentieopdracht betrekking heeft. Voorbeeld: indien een referentieopdracht betrekking heeft op kerncompetentie A en B, dan vult Inschrijver voor deze referentieopdracht slechts eenmaal bijlage 8 in. In dit voorbeeld dient Inschrijver voor kerncompetentie C een andere referentieopdracht in. Voor deze referentieopdracht vult Inschrijver afzonderlijk bijlage 8 in.
21	BD 2.3 & 2.5 Nota van Inlichtingen	Onder de planning staat: "AD stelt het op prijs stelt dat er in de tweede vragenronde uitsluitend vragen worden gesteld naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen". Inschrijver leidt hier uit af dat nieuwe vragen de tweede ronde zijn toegestaan. Kun u dit bevestigen?	Indien er nog kennelijke onduidelijkheden zijn die niet in deze eerste vragenronde aan de orde zijn gekomen dan worden deze beantwoord.
22	BD 1.2.4 Beheer- Technisch applicatiebeheer	Kunt u aangeven wat de mogelijke uitkomsten zijn van de wens om 3rd party software zoveel mogelijk uit te besteden, waar deze uitkomsten van af hangen en kunt u daarbij aangeven om welke 3rd party software het gaat?	De VRFGV verstrekt tijdens de aanbestedingsprocedure geen lijst met 3rd-party applicaties. Dit is voor deze aanbesteding niet relevant, omdat het functioneel beheer van applicaties niet tot de scope behoort en Inschrijvers geen applicatiespecifieke kennis hoeven te hebben. Een volledig en actueel overzicht van 3rd-party applicaties wordt na Gunning verstrekt aan de winnende Inschrijver, als onderdeel van de transitiefase. De ondersteuning waar de VRFGV om vraagt heeft uitsluitend betrekking op technische werkzaamheden, zoals het realiseren en beheren van SSO-koppelingen en het uitvoeren van configuraties binnen Microsoft 365 of Azure die nodig zijn om applicaties te laten functioneren binnen de VRFGV-omgeving. Na implementatie zal het functionele beheer bij de VRFGV uitgevoerd worden met uitzondering van de bestaande Liquit omgeving, dit is onderdeel van de scope.
23	BD 1.2.4 Beheer- Technisch applicatiebeheer	Wordt met het noemen van de wens om het beheer van 3rd party software zoveel mogelijk uit te besteden, bedoeld - aan Leverancier - of wordt hier iets anders bedoeld?	Aan Leverancier. Zie verder het antwoord op vraag 22.
24	BD 1.2.4 Beheer & PvE eis 27	De door u beschreven scope van de werkzaamheden betreft (o.a.) Technisch applicatiebeheer. Eis 27 ziet toe op de beschikbaarheid van de Leverancier voor IT-ondersteuning bij zowel functionele als technische problemen. Kunt u toelichten waarom deze eis ook functionele ondersteuning noemt en wat deze functionele ondersteuning dan behelst?	De term "functionele ondersteuning" in Eis 27 ziet uitsluitend op ondersteuning binnen Microsoft 365-functionaliteit (bijvoorbeeld Teams, OneDrive, SharePoint) wanneer dit direct samenhangt met de technische inrichting van de omgeving. Dit betreft géén functioneel applicatiebeheer van 3rd-party applicaties. Het functioneel beheer van applicaties blijft bij de softwareleverancier en/of de interne functioneel beheerders van de VRFGV. De Leverancier ondersteunt dus alleen functionele vragen die direct voortkomen uit de technische M365-omgeving.
25	BD 1.2.4 Scope van de Opdracht	Onder Beheer wordt aangegeven dat Beveiligingsbeheer SIEM/SOC in scope is (enkel beheer ...), onder Out of scope wordt SOC/SIEM dienstverlening genoemd zonder verder toelichting. Het is Inschrijver niet duidelijk hoe beide zaken zich tot elkaar verhouden en wat precies wel valt onder het in scope zijnde Beveiligingsbeheer SOC/SIEM. Kunt u dit toelichten en ook aangeven waarom u niet de volledige SOC/SIEM dienstverlening bij één partij, bijvoorbeeld de reeds gecontracteerde, belegt?	Zie het antwoord op vraag 8.
26	BD 1.2.4 Scope van de opdracht	Onderaan pagina 8 wordt melding gemaakt van Package deals. Uit de omschrijving kan Inschrijver niet goed afleiden wat hier precies wordt bedoeld, waarom dit als apart onderdeel is opgenomen en of dit, gezien de formulering, een eis betreft. Kunt u deze zaken toelichten?	Een gegroepeerde set van meerdere handelingen/acties die tot 1 resultaat leiden. Deze set aan handelingen in 1x af te nemen, denk aan 'inrichten werkplek' (machine geplaatst, aangemeld in het netwerk, gebruiker account, Windows installatie, e.d.) - Deze package deals kan de VRFGV per stuk bestellen bij leverancier. Package deals zullen in overleg worden samengesteld. In het geval van een package deal stelt de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever op basis hiervan een offerte op met een vaste prijs per package. Na schriftelijk akkoord van deze offerte voert Leverancier de betreffende opdracht uit. Package deals worden buiten het plafondbedrag afgerekend. De VRFGV wilt de mogelijkheid tot package deals graag opnemen echter verwacht dat one-off projecten (buiten het prijsplafond) de gangbare werkwijze zullen zijn.

27	BD 1.2.2 Doel ...	Het beschrijvend document geeft aan dat eventuele overeenkomsten per Veiligheidsregio zullen worden afgesloten. Kunt u aangeven op welke wijze de opgegeven prijzen dan per Veiligheidsregio opgesplitst gaan worden?	Kosten worden inderdaad verdeeld over de twee Veiligheidsregio's. De splitsing zal 54 VRF/ 46 VRGV zijn.
28	Bijlage 9 PVE - Eis 27	Kunt u aangeven hoeveel incidenten er in het afgelopen jaar geregistreerd werden?	Opdrachtgever kan geen representatieve historische aantallen service calls, incidenten, requests of changes verstrekken. Uit de historische contractinformatie volgt dat de dienstverlening destijds grotendeels was geprijsd op basis van vaste maandbedragen per beheeronderdeel, zoals servicedesk, infrastructuurbeheer en service level beheer, en niet op basis van aantallen tickets of verzoeken. Hierdoor is geen betrouwbare één-op-één vertaling mogelijk van historische contractwaarde of spend naar aantallen service calls. Daarnaast was de historische beheeromgeving qua inrichting en scope wezenlijk anders dan de huidige situatie, mede door de ontwikkeling van een meer on-premises omgeving naar een meer cloudgeoriënteerde inrichting.
29	Bijlage 9, Eis 62	U vraagt hier een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek. Heeft u dit in de afgelopen jaren ook uit laten voeren en zo ja, wat waren de resultaten over de afgelopen 3 jaar?	De resultaten van eventuele eerdere klanttevredenheidsonderzoeken zijn niet relevant voor deze aanbesteding. De eis ziet uitsluitend op een jaarlijks onderzoek gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomst.
30	Bijlage 9 - PvE Eis 26	Binnen de VRFGV heeft altijd minimaal één persoon Global Admin (Privileged) rechten in Microsoft 365 en Azure. Uitbreiding naar een tweede persoon gebeurt alleen na gezamenlijk overleg en schriftelijke instemming met de Leverancier. Vraag: ligt het adminrecht op MS 365 en Azure primair bij de VRFGV of bij inschrijver?	Het primaire technische beheer van de Microsoft 365- en Azure-omgeving ligt bij de Leverancier. Daarom beschikt de Leverancier over de benodigde administratieve rechten, waaronder Global Admin-rechten, voor zover dit noodzakelijk is om de beheerwerkzaamheden veilig, volledig en adequaat uit te voeren. De VRFGV behoudt altijd minimaal één eigen Global Admin-account, conform Eis 26, om het eigenaarschap, de regie en de continuïteit van de tenant te borgen. Deze inrichting waarborgt dat het uitvoerende beheer en adminrecht primair bij de Leverancier ligt, terwijl de VRFGV de noodzakelijke governance- en toezichtrol behoudt.
31	Beschrijvend Document	"U vraagt diensten. Deze zijn opgebouwd uit PxQ getallen. Wij kunnen nergens de Q lezen. Kunt u een document met kengetallen opleveren zoals: Aantal medewerkers in scope voor werkplekdienst Aantal (Intune) endpoint devices in scope, Aantal virtuele servers in scope, Aantal Azure landingzones in scope. Aantal applicaties in scope (frontend en backend met daarbij verwachte RPO/RTO, Aantal switches, access point in scope. Het is raadzaam ook deze getallen op te nemen in uw prijzenblad."	Zie het antwoord op vraag 3.
32	Beschrijvend Document 1.2.4	Servicedesk met behulp van Ultimo Ticketingsysteem – eerste lijns: Dit doet de VRFGV zelf. Vraag: Heeft u een overzicht van meldingen in het afgelopen jaar zodat wij een beeld hebben hoeveel meldingen naar de tweede en derde lijn zijn doorgezet.	Zie het antwoord op vraag 28. De VRFGV merkt hierbij op dat dit tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan wijzigen.
33	Beschrijvend Document 1.2.4	Servicedesk met behulp van Ultimo Ticketingsysteem – eerste lijns: Dit doet de VRFGV zelf. Vraag: is het noodzakelijk uw eerste lijn service desk te voorzien van oplossend vermogen op de eerste lijn zodat minder meldingen op onze tweede en derde lijn terecht komt? Denk aan self-service, training, etc.	Het is niet noodzakelijk om het oplossend vermogen van de eerstelijns servicedesk verder uit te breiden. De VRFGV beschikt over gekwalificeerd personeel en ondersteunt al jaren zelfstandig haar eigen gebruikers op de eerste lijn. De Leverancier is verantwoordelijk voor de tweede en derde lijn, conform de scope van de opdracht. Eventuele optimalisaties in kennisdeling of samenwerking kunnen na gunning in overleg worden afgestemd, maar vormen geen verplichting binnen deze aanbesteding.

34	Beschrijvend Document 1.2.4	"Aanbieden van 'package deals' - Vaste werkzaamheden De VRFGV kent periodes met wisselende vraag en behoeftes. Wel werkt de VRFGV volgens een voor uitgeschreven structuur en stappenplan. Leverancier dient in staat te zijn om gegroepeerde werkzaamheden op verzoek tegen een vooraf overeengekomen prijs uit te voeren. Voorbeelden hiervan zijn: inrichten werkplek, aanmaken nieuwe medewerker. Vraag: Wij lezen twee voorbeelden van een package deal. Inrichten werkplek kan een package zijn waar meerdere (handmatige) activiteiten in zitten die we kunnen zien als een verzoek op afroep. Aanmaken nieuwe medewerker is doorgaans een standaard change. Verwacht u in de packaged deals de mogelijkheid dit via een self-service portaal aan te vragen? Standaard change kunnen op deze manier veelal geautomatiseerd worden uitgevoerd waardoor er op dit vlak geen package deals nodig zijn. Een dergelijke self-service portaal heeft wel kosten maar dan zijn deze iedere maand helder en een vast bedrag ongeacht het aantal geautomatiseerde standaard changes."	Self-service is geen onderdeel van package deals. Met package deals wordt gekeken naar een set gegroepeerde handelingen die vaker maar niet periodiek herhaaldelijk worden uitgevoerd. Denk aan een verhuizing van kazerne, inrichten nieuwe kazerne, e.a. Geen handelingen als 'password reset'. Package deals zullen in overleg worden samengesteld. In het geval van een package deal stelt de Leverancier op verzoek van de VRFGV op basis hiervan een offerte op met een vaste prijs per package. Na schriftelijk akkoord van deze offerte voert Leverancier de betreffende opdracht uit. Package deals worden buiten het plafondbedrag afgerekend. De VRFGV wilt de mogelijkheid tot package deals graag opnemen echter verwacht dat one-off projecten (buiten het prijsplafond) de gangbare werkwijze zullen zijn.
35	Beschrijvend Document 1.2.4	"Out of scope Onderstaande diensten en leveringen behoren uitdrukkelijk niet tot de scope van de Opdracht: Vraag: in het overzicht van diensten die out of scope zijn zitten veel raakvlakken in de diensten die in deze aanbesteding wel in scope zijn. Hoe ziet u de samenwerking in de gehele keten?"	De VRFGV verwacht dat de Leverancier op verzoek van de VRFGV en wanneer dit functioneel noodzakelijk is, zelfstandig samenwerkt en rechtstreeks contact onderhoudt met de externe leveranciers die out-of-scope diensten leveren, zoals de SOC/SIEM-leverancier, de firewallbeheerder en andere ketenpartners. De VRFGV vervult daarbij geen tussenrol. Iedere partij blijft verantwoordelijk voor het eigen dienstendomein; de samenwerking betreft normale operationele afstemming wanneer de situatie dit vereist of wanneer de VRFGV hier expliciet om verzoekt.
36	Beschrijvend Document 1.2.4	Kunt u aangeven of u gebruik maakt van Azure DevOps? (wij zien in de PVE de opmerking over IAC (eis 38,48) wat kan betekenen dat u gebruik maakt van DevOps straten)	Door het datateam past CI-principes toe voor het beheer van Databricks- en Azure Data Factory-artefacten. De structuur van notebooks, pipelines en datasets is opgeslagen in Azure DevOps. Branch-based development en merges naar main zijn reeds ingericht, verdere automatisering van CD via een vast release-proces naar productie is onderdeel van de doorontwikkeling van het platform.
37	Beschrijvend Document 1.2.4	Netwerkinfrastructuur ((V)LAN-omgeving switches, routers en wifi). Vraag: heeft u een overzicht van de netwerkcomponenten die moeten worden beheerd?	Zie het antwoord op vraag 5.
38	Beschrijvend Document 1.2.4	Afstemming met derde partijen. Vraag: verwacht u hier een SPOC functie van inschrijver of enkel noodzakelijke contactmomenten voor afstemming?	De VRFGV verwacht van de Leverancier geen SPOC-functie of ketenregierol. Afstemming met derde partijen betreft uitsluitend noodzakelijke contactmomenten, en gebeurt zelfstandig door de Leverancier wanneer dit functioneel nodig is voor de eigen werkzaamheden of wanneer de VRFGV hier om verzoekt. Iedere partij blijft verantwoordelijk voor het eigen dienstendomein.
39	Beschrijvend Document 1.2.4	Beveiligingsbeheer SOC/SIEM (enkel beheer, implementatie door derde partij). Vraag: kunt u aangeven welke oplossing voor SIEM de derde partij gaat implementeren (wij lezen in de scope Sentinel maar is dit ook zo) en hoe dit zich verhoudt met de SOC functie? Verwacht u van inschrijver een SOC functie (Threat detection & Response) over de meldingen uit de SIEM oplossing. Met andere woorden, verwacht u bij beheer van de SIEM oplossing ook van inschrijver dat er een response volgt op de meldingen binnen de SIEM oplossing?	De SOC/SIEM-dienstverlening valt buiten de scope van deze Opdracht en wordt landelijk ingekocht. Microsoft Sentinel is op dit moment de gebruikte SIEM-oplossing binnen de VRFGV. Van de Leverancier wordt geen SOC-functie verwacht. Detectie, analyse en respons worden uitgevoerd door de SOC-partij. De Leverancier voert uitsluitend de technische beheerwerkzaamheden uit binnen Microsoft 365 en Azure die nodig zijn om de SOC-dienstverlening te ondersteunen, op verzoek van het SOC of de VRFGV. Zie ook het antwoord op vraag 8.
40	Beschrijvend Document 1.2.4	Technisch applicatiebeheer – De wens is om het beheer van 3rd party software zo veel mogelijk uit te besteden. Vraag: Kunt u aangeven over welke applicaties (applicatielijst) u technisch beheer wenst?	Zie het antwoord op vraag 22.
41	Bijlage 9 - PvE Eis 68	Kunt u beschrijven wat de taken zijn van het interne gebruikersondersteuningsteam zijn?	Het interne gebruikersondersteuningsteam van VRFGV fungeert primair als het eerste aanspreekpunt voor eindgebruikers. Zij verzorgen de intake, registratie en afhandeling van incidenten en ondersteuningsvragen en lossen deze waar mogelijk zelf op. Wanneer het interne supportteam tegen problemen aanloopt of aanvullende expertise nodig heeft, wordt dit geëscaleerd naar de leverancier door middel van een ticket.
42	Bijlage 9 - PvE Eis 66	Bullet 2: indien een prioriteit wordt verhoogd, kan de responsetijd al verstreken zijn die past bij de nieuwe prioriteit. Dus hier kan technisch gezien niet altijd aan voldaan worden (van P4 naar P1). Kunt u de teskt hier op aanpassen?	De VRFGV past door middel van deze Nota van Inlichtingen bullet 2 van Eis 66 als volgt aan: De Leverancier handelt meldingen af conform de door de VRFGV toegekende (en eventueel gewijzigde) prioriteit en de bijbehorende responstijden zoals vastgelegd in de SLA, waarbij de responstijd bij een wijziging van prioriteit wordt gemeten vanaf het moment dat de gewijzigde prioriteit door de Leverancier is ontvangen en geregistreerd.

43	Bijlage 9 - PvE Eis 58	Gaat het bij de 4e bullet uitsluitend om de KPI's die zijn opgenomen in Bijlage 9?	In Bijlage 9 (PvE) is geen concrete KPI-set opgenomen. De KPI's waar Eis 58 naar verwijst worden door VRFGV en de Leverancier gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd in de definitieve SLA en/of het DAP; rapportage en dashboard sluiten daarop aan.
44	Bijlage 9 - PvE Eis 53/54	Beschikt u over een actueel overzicht van licenties en looptijden?	Ja, de VRFGV beschikt over een actueel overzicht van licenties en looptijden. Deze kan gedeeld worden na Gunning.
45	Bijlage 9 - PvE Eis 52	Met name op het gebied van een P1 storing zijn de oplostijden uitdagend indien er niet vanuit support contracten leveranciers apparatuur aan wordt voldaan. En ook voor problemen buiten de kantoor tijden. Hoe kijkt u hier tegen aan. Kunt u de eis nuanceren?	De in de SLA genoemde (P1-)oplostijden gelden voor incidenten binnen de invloedssfeer van de leverancier. Als het herstel afhankelijk is van externe partijen (bijv. hardware-/supportcontracten of serviceproviders), geldt een inspanningsverplichting: de leverancier blijft 24/7 opvolgen, coördineren en VRFGV informeren, maar kan in die gevallen geen garantie geven op de oplostijd. (Bijlage 1b – Service Level Agreement v1.0, hoofdstuk 2 “Incidentenmanagement”, paragraaf 2.3 “Inspanningsverplichting bij externe incidenten”.)
46	Bijlage 9 - PvE Eis 52	Beschikt u over support contracten met netwerkleveranciers waarin de in de SLA gestelde oplostijden zijn geborgd? Of heeft u van elk apparaat voldoende spares op de plank om hier aan te kunnen voldoen?	Wij beschikken over supportcontracten met de betreffende netwerkleveranciers. VRFGV heeft zelf geen spares op voorraad; bij uitval zorgt de leverancier voor (tijdelijke) vervanging van een netwerkcomponent.
47	Bijlage 9 - PvE Eis 47	Is er momenteel geen documentatie beschikbaar van de Azure omgeving en van het netwerk?	Deze documentatie is aanwezig.
48	Bijlage 9 - PvE Eis 46	Het Azure beheer is onderdeel van de uit te besteden diensten (zie Beschrijvend document pg 7/8. In eis 46 stelt u dat wij ondersteuning moeten bieden bij het afhandelen van Azure gerelateerde incidenten. Bedoelt u hiermee dat u zelf ook incidenten afhandelt, en in bepaalde gevallen een beroep op ondersteuning doet? (de verwachting is dat alle Azure gerelateerde incidenten bij de opdrachtnemer terecht komen, als onderdeel van de uitbestede dienstverlening)	Azure-beheer is onderdeel van de uit te besteden dienstverlening. VRFGV kan echter Azure-gerelateerde meldingen (incidenten, changes en service requests) signaleren en (initieel) oppakken. Eis 46 borgt dat de Leverancier in die gevallen ondersteuning kan bieden bij de afhandeling en – indien nodig – kan meewerken aan of overnemen van de verdere afhandeling.
49	Bijlage 9 - PvE Eis 36	Kunt u aangeven tegen welke problemen u momenteel aanloopt, waarvan u verwacht dat de Opdrachtnemer deze moet gaan oplossen? Idem voor verbeteringen?	Er zijn momenteel geen bekende problemen binnen de Azure-omgeving van de VRFGV. Eventuele door de Leverancier gesignaleerde verbeteringen kunnen in overleg met de VRFGV worden opgepakt.
50	Bijlage 9 - PvE Eis 35	Ondersteuning valt buiten de prijs van de aanbesteding? Dus inzet op basis van meerwerkkosten? Indien wel binnen de prijs, hoe vaak en hoe lang verwacht u hier een beroep op te doen?	De in Eis 35 genoemde actieve samenwerking en ondersteuning richting de door VRFGV aangewezen firewallbeheerder maakt onderdeel uit van de Opdracht en dient te worden meegenomen in de inschrijfprijs. VRFGV kan vooraf geen indicatie geven van de frequentie en duur; het dagelijks/operationeel beheer van de firewalls ligt (nu en straks) bij een separate partij en valt buiten de scope van deze Opdracht. De Leverancier wordt op verzoek van VRFGV ingezet voor samenwerking/afstemming met deze firewallbeheerder.
51	Bijlage 9 - PvE Eis 18	Bedoelt u met de 'eigen ICT omgeving' de omgeving die de leverancier beheert voor VRFGV?	Hiermee wordt de ICT-omgeving van de Leverancier bedoeld waarop zij haar dienstverlening uitvoert, en niet de ICT-omgeving van de VRFGV.
52	Bijlage 9 - PvE Eis 17	Data direct terugzetten': bedoelt u hiermee dat de actie direct wordt gestart op verzoek, of dat de data direct beschikbaar is? (bij restore grote hoeveelheden data kan een restore tijd in beslag nemen)	Met “data direct terugzetten” (Eis 17) wordt bedoeld dat data vanuit back-up zonder onnodige vertraging beschikbaar is voor herstel en dat VRFGV voor reguliere bestandsherstelacties zelfstandig online bestanden kan herstellen, zonder afhankelijkheid van de Leverancier. De benodigde hersteltijd kan variëren bij grotere restores en is afhankelijk van omvang en complexiteit; dit is niet per definitie een P1-situatie.
53	Bijlage 1b - Service level agreement H3.1	U geeft aan in Voorbeeld 20, dat een grote upgrade van de Azure omgeving incl. herinrichting van resourcegroepen en subscriptions een Major change is. Voor ons valt dit onder de noemer Projecten (zeker groter dan 40 uur). Kunt u dit voorbeeld hier laten vervallen?	Akkoord om punt 20 te laten vallen. Indien voorbeeld 20 in de praktijk zal voorkomen kan dit als project worden opgepakt.
54	Bijlage 1b - Service level agreement H3.1	Bij Major changes: bedoelt u hiermee de doorlooptijd / het opleveren van de planning OF de implementatie van de major change zelf?	Hiermee wordt de totale doorlooptijd bedoeld van een complete RFC (inclusief beoordeling en planning) tot en met het doorvoeren en afronden van de change.
55	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Worden er contactcenter-functionaliteiten gebruikt en zo ja: welke?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
56	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Worden er receptie-functionaliteiten (bijv. attendant console) gebruikt en zo ja: welke?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
57	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Hoeveel Auto Attendants en Call Queues zijn er nu ingericht?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.

58	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Hoe verloopt het nummerbeheer (toewijzing, portering, reservering)?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
59	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Wie beheert de SBC's momenteel: interne IT, operator, implementatiepartner of derde partij?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
60	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Waar staan de SBC's (on-prem, cloud, Azure) en is er sprake van HA opstelling?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
61	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Welke SBC-vendor(s) zijn in gebruik (bijvoorbeeld AudioCodes)?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
62	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Indien Direct Routing: welke SIP-trunkprovider, capaciteit/kanalen, en contract looptijden?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
63	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Indien Operator Connect: welke operator, hoeveel kanalen, welke nummerblokken?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
64	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Welke vorm van PSTN-connectiviteit gebruikt u nu: Operator Connect of Direct Routing ?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
65	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Zijn er analoge/legacy lijnen (lift, alarm, fax) die niet in Teams worden opgenomen?	Wij verwachten dat er enkele analoge lijnen in gebruik blijven voor hekwerken, alarm, e.a.
66	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Welk telefonieplatform is momenteel in gebruik en wordt uitgefaseerd?	Niet van belang voor deze aanbesteding. Het platform dat nu wordt gebruikt (voor o.a. receptie) wordt op dit moment overgezet naar Teams.
67	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Is er sprake van één of meerdere tenants? En bestaat er al een policy-/governance-structuur rondom Teams Telefonie?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
68	Beschrijvend Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Welke M365-licenties worden momenteel gebruikt voor telefonie (E5 of E3 + phone system)?	Momenteel worden E5 licenties gebruikt.
69	Beschrijven Document . Scope 1.2.4 Platform voor vaste telefonie pag. 7	Hoeveel Teams Telefonie-gebruikers zijn er totaal?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
70	Bijlage 9 PvE	Kunt u de Excel versie beschikbaar stellen met daarin alle eisen uit bijlage 9? (zonder de opmerkingen)	De VRFGV heeft gelijktijdig met deze Nvl een PDF- en Word-versie van het PvE (versie 1.1, zonder opmerkingen en zonder wijzigingen n.a.v. deze Nvl) gepubliceerd. Inschrijver kan deze documenten zelf omzetten naar het gewenste bestandsformaat. De PDF-versie van de VRFGV blijft te allen tijde leidend.
71	Beschrijvend document - par. 1.2.4 - Pg 8	Zie ook voorgaande vraag: wie wordt geacht de Sentinel omgeving in te richten en bij te houden? Wie doet de opvolging van de alerts vanuit Sentinel? Daarnaast vraagt u te rapporteren, krijgen wij toegang tot Sentinel, of hoort deze rapportage taak bij de 3e partij die de SOC dienstverlening uitvoert?	Microsoft Sentinel is de SIEM-oplossing binnen de VRFGV. De landelijke SOC/CERT-dienstverlener is verantwoordelijk voor de 24/7 monitoring en de inhoudelijke opvolging van alerts (detectie, analyse en respons). Van de Leverancier wordt geen SOC-functie verwacht; de Leverancier levert uitsluitend het technische beheer dat nodig is om de SOC/SIEM-dienstverlening mogelijk te maken en ondersteunt op verzoek. De Leverancier levert daarnaast de gevraagde maandelijkse securityrapportage, waarbij gebruik wordt gemaakt van gegevens uit o.a. Microsoft Sentinel/Defender/Secure Score. Zie voor de volledigheid ook het antwoord op vraag 8.

72	Beschrijvend document - par. 1.2.4 - Pg 9	U geeft aan dat SOC/SIEM dienstverlening door een derde partij wordt uitgevoerd, terwijl beveiligingsbeheer SOC/SIEM door aanbieder dient te worden gedaan. U geeft hierbij aan dat implementatie van SOC/SIEM bij een derde partij ligt. Betekent dit dat de SOC/SIEM dienstverlening door de derde partij eenmalig is en dat alle veranderingen en opvolging door aanbieder moeten worden gedaan? In de praktijk betekent dit dan toch dat aanbieder van de SOC/SIEM dienstverlening uitvoert? Kunt u een nadere toelichting geven over de rollen van aanbieder en de derde partij op het gebied van SOC/SIEM?	De SOC/SIEM-dienstverlening door de derde partij is niet eenmalig, maar doorlopend (o.a. 24/7 monitoring en opvolging van alerts/incidenten). De Leverancier voert géén SOC/SIEM-dienstverlening uit. De rol van de Leverancier beperkt zich tot het technische beheer binnen Microsoft 365/Azure dat nodig is om de SOC/SIEM-dienstverlening mogelijk te maken (zoals koppelingen/logging) en tot het uitvoeren van technische opvolgacties op basis van instructies of bevindingen van de SOC-partij
73	Beschrijvend document - Pg 8	Inschrijver verzoekt om meer details van uw Azure omgeving. Kunt u hiervoor het volgende aanleveren: een Azure Resource Inventory (ARI) rapport en een tekening hoe de Azure resources zich onderling verhouden (netwerkarchitectuur)?	Zie het antwoord op vraag 3.
74	Bijlage 11 - Prijzenblad v1.0.xlsx	Adviesdiensten kunnen zeer uitgebreid zijn. Als Opdrachtgever een advies vraagt, mogen deze adviesdiensten dan apart worden gefactureerd, met andere woorden vallen deze diensten dan buiten de afgegeven prijs? Zoniet, hoe voorkomen we dan dat het advies zo kort mogelijk is - om uren te besparen aan de kant van de Leverancier - en u eigenlijk meer had verwacht.	Best practice advies, zaken die onder de standaard MS365/Azure services vallen, we verwachten van Leverancier dat zij ons adviseren (Eis 5, 19, 28, 31 en 44). Advies in de vorm van aanvullende consultancy op (deel)projecten kunnen apart gefactureerd worden, mits akkoord op project.
75	Bijlage 11 - Prijzenblad v1.0.xlsx	Is onze aanneming juist dat voor niet standaard wijzigingen een aparte RFC's met prijs worden ingediend en dat deze niet standaard wijzigingen buiten de genoemde prijs in het prijzenblad vallen?	Incorrect. Wijzigingen/aanpassingen binnen de scope worden geprijsd conform het Prijzenblad (bijlage 11). Aanvullende kosten buiten het prijzenblad zijn niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de VRFGV.
76	Bijlage 11 - Prijzenblad v1.0.xlsx	Is onze aanneming juist dat de package deals buiten de vaste prijs valt die in het prijzenblad is opgenomen?	Package deals zullen in overleg worden samengesteld. In het geval van een package deal stelt de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever op basis hiervan een offerte op met een vaste prijs per package. Na schriftelijk akkoord van deze offerte voert Leverancier de betreffende opdracht uit. Package deals worden buiten het plafondbedrag afgerekend. De VRFGV wilt de mogelijkheid tot package deals graag opnemen echter verwacht dat one-off projecten (buiten het prijsplafond) de gangbare werkwijze zullen zijn.
77	Bijlage 11 - Prijzenblad v1.0.xlsx	In de prijslijst zien wij geen mogelijkheid om de het beheer van de netwerkcomponenten te prijzen. Waar verwacht u dat wij deze prijs neerzetten?	Het beheer van diverse netwerkcomponenten moet in de prijs voor beheer van Azure en MS365 zijn inbegrepen. Eventuele hardware wordt separaat ingekocht en behoort niet tot de scope van deze Opdracht.
78	Beschrijvend document - par. 1.2.4	Hoe ziet de roadmap eruit voor de gevraagde diensten? Wordt de gevraagde omgeving in het kader van soevereiniteit in de loop der tijd afgebouwd ter gunste van locale datacenters en dienstverleners? Zo ja, is het dan niet handig om een Leverancier te selecteren die zowel de gevraagde Microsoft omgeving kan beheren, maar ook diensten aanbiedt in Nederlandse datacenters?	De VRFGV verstrekt in het kader van deze aanbesteding geen nadere informatie over een eventuele toekomstige roadmap of strategische keuzes buiten hetgeen in de Aanbestedingsstukken is opgenomen. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de gevraagde scope en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
79	Beschrijvend document - par. 1.2.4	Waarvoor wordt de uitgevraagde omgeving gebruikt? Is deze bedoeld voor ondersteunende processen of is deze ook nodig voor de primaire veiligheidstaak?	De uitgevraagde omgeving wordt voornamelijk gebruikt voor ondersteunende processen. Daarnaast zijn onderdelen van de omgeving ook van belang voor de continuïteit van de primaire taak. Waar dit de primaire taak raakt, is dit redundant uitgevoerd.
80	Beschrijvend Document 1.2.4, SG3: Back-up- en restore beleid ; Bijlage 9 - PVE Eis 17 en 18 ;	Vragen: U geeft aan dat Leverancier moet zorgen voor een back-upstrategie. Deze moet echter aan het beleid en de voorwaarden voldoen van de Opdrachtgever. Welke backup oplossing, beleid en strategie wordt op dit moment gehanteerd? Om te komen tot het hanteren en beschrijven van een backup strategie, plan en beleid, is input benodigd over de te back-uppen scope. Kunt u de volgende zaken aanleveren: Beleid op gebied van backup en recovery van de deelnemende organisaties, datasets (incl. per dataset: VM's, OS, Applicaties en databases (online/offline), Capaciteit (front-end), frequentie per dataset (zoalsbv : 5xdaags, 4xweek, 12x maand, 7xjaar, inc/full, etc) RPO/RTO, bewaartermijnen en dagelijkse Changerate(s)). Waar wilt u de data opslaan (on-prem e/o in Azure e/o bij een andere hyperscaler, Immutable ja/nee) Hiermee wordt het mogelijk een volledige berekening te maken, en het SG3: Back-up en restorebeleid te kunnen beschrijven.	De VRFGV maakt gebruik van een bestaande back-upvoorziening. In het kader van deze aanbesteding worden geen nadere product- of inrichtingsdetails verstrekt. De winnende Leverancier stelt na gunning, in afstemming met de VRFGV, een back-up- en restorebeleid op dat voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen (o.a. dagelijkse back-ups, opslag op een separate fysiek gescheiden locatie en het kunnen herstellen van data, inclusief de mogelijkheid voor VRFGV om waar mogelijk zelfstandig online bestanden te herstellen). De concrete invulling (scope, frequenties, retentie/bewaartermijnen en eventuele RPO/RTO-doelstellingen per workload) wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd.
81	Bijlage 9 PVE - Eis 48	U geeft aan dat VRFGV zelfstandig aanpassingen moet kunnen doorvoeren in de Azure omgeving. Betekent dit dat u de benodigde wijzigingen hiervoor zelfstandig in de Code gaat doen en zelfstandig de benodigde pipeline doorloopt? Hoe kan Leverancier dan nog verantwoordelijk zijn voor de omgeving? Kunt u een toelichting geven over hoe u dit ziet?	Wij zullen deze vraag uiterlijk in de tweede Nota van Inlichtingen beantwoorden.

82	Bijlage 9 PVE - Eis 48	De Leverancier is primair verantwoordelijk voor het inrichten, onderhouden en doorontwikkelen van de Infrastructure as Code, inclusief platformcomponenten en Landing Zone-resources binnen het datawarehouse in Azure. Om tot een passende prijs voor het beheer van de aangeleverde Code te komen, moeten wij weten welke software hiervoor gebruikt is, wat de huidige scope is en wat de kwaliteit van deze Code is. Kunt u hiervoor aanleveren welke software (Terraform, Biceps, Ansible, Pipelines, Git) wordt gebruikt, welke Azure resources er wel en niet mee worden beheerd en welke resources naast de Azure resources met Code worden beheerd. Kunt u bovendien een aantal voorbeelden van de Code aanleveren die representatief zijn voor de Code?	Wij zullen deze vraag uiterlijk in de tweede Nota van Inlichtingen beantwoorden.
83	Bijlage 9 PVE - Eis 40 en Beschrijvend document - par. 1.2.4	De Leverancier ondersteunt bij het beheer van virtuele netwerken in Azure. Dit omvat het configureren van netwerken, het beheren van netwerkbeveiligingsgroepen en de Azure Firewall'. Mag leverancier de huidige Firewall vervangen door een firewall die functioneel minimaal gelijkwaardig is, maar optimaler door leverancier beheerd kan worden? Stel dat dit een Fortinet firewall is. Wij begrijpen vanuit Eis 35 dat Fortinets door een derde partij worden beheerd. Betekent dit dan dat de Fortigate Firewall in Azure ook door deze partij beheerd gaat worden?	Ja, dit is bespreekbaar. De virtuele firewall in Azure valt onder beheer van de Leverancier; dit staat los van de fysieke Fortinet-firewalls. Als gekozen wordt voor een virtuele FortiGate in Azure, dan wordt die ook door de Leverancier beheerd.
84	Bijlage 9 PVE - Eis 22	PvE, Eis 22, 'medewerkers', bedoelt u hiermee medewerkers van opdrachtgever of inschrijver?	Medewerkers van Leverancier.
85	Bijlage 9 PVE - Eis 21	PvE, Eis 21, 'medewerkers', bedoelt u hiermee medewerkers van opdrachtgever of inschrijver?	Medewerkers van Leverancier.
86	Beschrijvend document par. 2.3	In het beschrijvend document par. 2.3 schrijft u: 18 november ingangsdatum dienstverlening. Bedoelt u met 'dienstverlening' in deze context start beheer volgens SLA? Zo niet, wat verstaat u hier onder dienstverlening.	Met 'ingangsdatum dienstverlening' wordt de datum bedoeld waarop Leverancier het volledige beheer overneemt van de zittende partij, na het afronden van de implementatie- en transitieperiode.
87	Bijlage 9 PVE - Eis 6 / 13 versus beschrijvend document par. 2.3 beoogde planning	Er lijkt een discrepantie te zitten in de tijdslijnen die u in de verschillende documenten beschrijft. In het beschrijvend document par. 2.3 hanteert u de volgende planning: 7 september 2026 start van de overeenkomst, 7 september t/m 17 november transitie, 18 november ingangsdatum dienstverlening. In eis 13 schrijft u ""De Leverancier is gerechtigd om in de periode van acht weken voorafgaand aan de start van de dienstverlening te starten met voorbereidende transitieactiviteiten."" Als de dienstverlening start op 18 november en wij rekenen 8 weken terug, dan komen we uit op 23 september. Hiermee lijkt het erop dat we tussen 7 en 23 september geen voorbereidende activiteiten mogen uitvoeren. Vraag: Is dit verschil bewust? En zo ja, welke activiteiten mogen we wel uitvoeren tussen 7 en 23 september? "	De Leverancier mag in het tijdsbestek tussen 7 en 23 september al beginnen met de voorbereidende werkzaamheden. Dit verschil is niet bewust geschreven.
88	Bijlage 9 PVE - Eis 58	In Geschiktheidseis 6: Managementsysteem voor informatiebeveiliging verzoekt u om een certificaat conform de norm NEN-EN-ISO 27001, of NEN 7510 als gelijkwaardig. In eis 58 (laatste bullet) vraagt u dat de Leverancier jaarlijks een actuele kopie aan van de NEN7510-certificering en de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid (ISO27001) levert. Kunt u bevestigen dat inschrijvers geen NEN7510 certificering moeten aanleveren zolang ze voldoen aan geschiktheidseis 6?	NEN 7510 is geen vereiste voor deze aanbesteding. Indien Inschrijver voldoet aan Geschiktheidseis 6 met een geldig ISO 27001-certificaat (incl. Verklaring van Toepasselijkheid), volstaat dit. De vermelding van NEN 7510 in PvE eis 58 (laatste bullet) is daarmee niet van toepassing.
89	Bijlage 9 PVE - Eis 52	De Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van alle bij de Switches en Access Points behorende licenties gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Zijn de licenties zijn eigendom van VRFGV?	Ja, de licenties zijn eigendom van de VRFGV en dienen op naam van de VRFGV geregistreerd te worden.
90	Bijlage 9 PVE - Eis 52	Heeft u onderhoudscontracten afgesproken m.b.t. support vanuit de leverancier van de apparatuur. Welke afspraken zijn hierin opgenomen?	Wij beschikken over supportcontracten met de betreffende netwerkleveranciers. VRFGV heeft zelf geen spares op voorraad; bij uitval zorgt de leverancier voor (tijdelijke) vervanging van een netwerkcomponent.
91	Bijlage 9 PVE - Eis 49	Van welk merk/type is de netwerkkapparatuur in scope van deze aanbesteding?	Zie het antwoord op vraag 18.
92	Bijlage 9 PVE - Eis 8	In par. 1.2.4. van de leidraad geeft u aan dat het Leveren van software en licentiebeheer out of scope is en u hiervoor een derde partij heeft aangewezen. Is deze eis daarom van toepassing?	Leveren van software en licentiebeheer is inderdaad out of scope. Echter dient de Leverancier wel de licenties voor de benodigde netwerkkapparatuur te leveren indien dit benodigd is. Voor deze licenties geldt eis 8. Zie hiervoor ook eis 53

93	Bijlage 11 - Prijzenblad v1.0.xlsx	Volgens de aankondiging van de opdracht in TenderNed is de geraamde waarde van de opdracht, exclusief BTW, is 4.500.000 €. Klopt het dat wanneer inschrijver de plafondbedragen hanteert, de maximale waarde 3.840.000 € is? Kunt u het verschil toelichten?	De raming van de Opdracht (de waarde die in de aankondiging op TenderNed is vermeld) is hoger dan de optelsom van de plafondbedragen. Dit komt doordat de raming van de opdracht gebaseerd is op de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief opties tot verlengingen. In deze raming is rekening gehouden met de jaarlijkse kosten voor beheer MS365 en Azure, kosten voor projecten op basis van het geschatte aantal uren (de aantallen in het prijzenblad)* en de implementatie-/transitiekosten. Daarnaast is rekening gehouden met jaarlijkse indexering van de hiervoor genoemde beheerkosten en de uurtarieven voor het uitvoeren van projecten. *Het aantal uren bij prijsonderdeel 2 in het prijzenblad betreft een geschat aantal uren. Inschrijver kan op geen enkele wijze rechten ontleen aan het geschat aantal uren.
94	Beschrijvend document - Pg 38 - SG1	U vraagt 5 subgunningscriteria uit onder ' kwaliteit dienstverlening' op maximaal 5A4 inclusief afbeeldingen. Kunt u de inschrijvers meer ruimte geven en hiervoor 8A4 ter beschikking stellen?	Nee, wij zijn van mening dat een pagina per onderdeel voldoende moet zijn.
95	Beschrijvend document - Pg 39 - SG4	U verzoekt een concept transitieplan met daarin een beschrijving van activiteiten, middelen en tijdslijnen, een beschrijving van de aanpak bij het overzetten van gegevens, eventueel aanvullende aandachtspunten en de wijze van monitoren van de voortgang. Inschrijvers mogen deze vragen beantwoorden in maximaal 4 pagina's maar willen dit zodanig dat u de beoordeling kunt doen op basis van de aangegeven beoordelingscriteria (waarbij u onder meer toeziet op volledigheid, kwaliteit en concreetheid van de beantwoording van de inschrijver). Wij verzoeken u daarom de maximale beantwoording minstens naar 10 A4 uit te breiden om dit mogelijk te maken."	Niet akkoord. De VRFGV is bereid om voor de uitwerking van SG4: Concept transitieplan maximaal zes pagina's toe te staan.
96	Beschrijvend document - Pg 38	Kunt u bevestigen dat naast het voorblad ook een eventuele inhoudsopgave niet meetelt voor het maximaal aantal pagina's?	Zie het antwoord op vraag 19.
97	Beschrijvend document - par. 1.2.4 - Pg 8	Zowel Teams telefonie als het SOC/SIEM zijn geïmplementeerd door een derde partij. Het beheer valt wel binnen de scope van deze opdracht. Kunt u aangeven door welke derde partijen deze systemen geïmplementeerd werden?	Nee, de namen van de derde partijen die Teams telefonie en het SOC/SIEM hebben geïmplementeerd worden niet verstrekt. Het beheer van Teams telefonie en de samenwerking/afstemming met de SOC/SIEM-dienstverlener vallen wél binnen de scope van deze Opdracht.
98	Beschrijvend document - Pg 9	SOC/SIEM dienstverlening: Hiervoor maakt de VRFGV gebruik van een derde partij via een landelijke overeenkomst. Op pagina 8 geeft u aan dat Microsoft Sentinel onderdeel van de te leveren diensten is. Hoe verhoudt MS Sentinel zich tot de bij een andere partij uitbestede SOC/SIEM dienstverlening? Waar zit volgens u de scheiding in verantwoordelijkheden?	Zie het antwoord op vraag 72.
99	Beschrijvend document	Volgens TenderNed loopt de samenwerking met uw huidige leverancier nog tot april 2030. Kunt u aangeven waarom u geen gebruik maakt van de verlengingsopties onder deze overeenkomst?	De VRFGV is deze aanbestedingsprocedure gestart omdat de scope en de waarde van de toenmalige Opdracht zijn gewijzigd.
100	Beschrijvend document - Pg 6 - par. 1.2.1. aanleiding	Kunt u aangeven hoe de samenwerking met uw huidige dienstverlener verloopt? Is de huidige dienstverlener bereid Beheer en architectuur documenten over te dragen aan de nieuwe partij?	De VRFGV verstrekt geen informatie over het verloop van de samenwerking met de huidige dienstverlener. Dit wordt voor de Inschrijving op deze aanbesteding niet relevant geacht. Met de huidige dienstverlener is een exitplan opgesteld waar dit onderdeel van is.
101	Beschrijvend document - Pg 8	'Opleveren en bijhouden architectuur van de beheer omgeving'. Bedoelt u hiermee de bij de Opdrachtnemer in beheer zijnde architectuur?	Ja, dat is correct.
102	Beschrijvend document - Pg 8	Hoeveel gebruikers telt uw huidige omgeving?	Zie het antwoord op vraag 3
103	Beschrijvend document - Pg 8	Kunt u aangeven hoe de huidige netwerkinfrastructuur er uit ziet? En over welke merken netwerkapparatuur dit gaat?	Zie het antwoord op vraag 18.
104	Beschrijvend document - Pg 8	Kunt u specifiek aangeven wat u verwacht van adviesdiensten en de verwachte frequentie hiervan?	Zie hiervoor de Eisen 28, 30, 44 en 60.
105	Beschrijvend document - Pg 8	Om welke 3e partijen gaat dit, en voor welke diensten?	Zie het antwoord op vraag 38.
106	Beschrijvend document - Pg 8	Technisch applicatiebeheer – U heeft de wens om het beheer van 3rd party software zo veel mogelijk uit te besteden. Kunt u specifiek aangeven of dit een onderdeel van deze aanbesteding is? Zo ja, om welke applicaties gaat dit dan? Kunt u een overzicht delen?	Zie het antwoord op vraag 22.
107	Generiek	Zijn er high-level en low-level designs aanwezig van de infrastructuren?	Zie het antwoord op vraag 3.
108	Generiek	Hoeveel werkplekken moeten beheerd worden?	Zie het antwoord op vraag 3.
109	Bijlage 9 - M365 & Azure	Eis 27: Welke service window wordt hier verwacht?	Zie het antwoord op vraag 16.
110	Bijlage 9 - M365 & Azure	Eis 29: Is het uitrollen van patches gelaagd ingericht? Dus eerst naar een pilotgroep alvorens een uitrol naar de rest van de organisatie?	Ja, dat is gelaagd ingericht.

111	Bijlage 9 - M365 & Azure	Eis 32: Wie gaat het certificaat vernieuwen? Wie gaat het nieuwe certificaat aanvragen?	De VRFGV kan de aanvraag/vernieuwing van het certificaat zelf uitvoeren óf dit aan de Leverancier opdragen; in beide gevallen monitort de leverancier de certificaten en onderneemt uiterlijk één maand vooraf actie bij (dreigend) verlopen, conform Eis 32. Wanneer VRFGV de Leverancier inschakelt, levert de Leverancier de benodigde ondersteuning, conform Eis 27.
112	Bijlage 9 - M365 & Azure	Eis 43: Welke backup oplossing wordt nu gebruikt?	Zie het antwoord op vraag 80.
113	Vervanging switches en access points (PvE eis 52)	Kunt u verduidelijken: a) of vervanging betrekking heeft op hardware die eigendom is van VRFGV, en b) of kosten voor vervanging waarvan de gegunde dienstverlener niet de oorzaak is separaat worden vergoed?	a) De netwerkcomponenten (switches en access points) zijn eigendom van de VRFGV. b) Beheerkosten (werkzaamheden) zoals configuratie, (fysieke) vervanging, installatie en het plaatsen van eventuele tijdelijke apparatuur vallen onder het prijsplafond. De aanschaf van fysieke hardware valt buiten het prijsplafond en wordt door VRFGV ingekocht, conform eis 49 en 52.
114	Back-upstrategie en zelfstandige restore (PvE eis 17)	In eis 17 wordt gesteld dat de VRFGV zelfstandig online bestanden moet kunnen herstellen. Kunt u aangeven of dit uitsluitend ziet op Microsoft 365 bestanden?	Dat is correct, zie hiervoor ook het antwoord op vraag 6.
115	Afbakening SOC/SIEM verantwoordelijkheden	In het Beschrijvend Document en PvE wordt aangegeven dat SOC/SIEM door een derde partij wordt geleverd en dat de Leverancier ondersteuning biedt. Kunt u verduidelijken: a) welke concrete verantwoordelijkheden bij de Leverancier liggen (bijv. opvolging alerts, coördinatie, changes), en b) welke verantwoordelijkheden expliciet buiten de scope vallen?	Zie het antwoord op vraag 39.
116	Teamstelefonie	In paragraaf 1.2 (Scope van de Opdracht) staat dat Teams Telefonie na implementatie door een derde partij onderdeel wordt van de scope. Kunt u bevestigen: a) per welk moment dit beheer exact onder de opdracht valt, en b) of eventuele nazorg, optimalisatie of herinrichting van Teams Telefonie onder beheer valt of als projectwerk moet worden beschouwd?	a) Verwachting is dat de overdracht van implementatiepartner plaats zal vinden Q4-2026 ~ Q1-2027. b) Nazorg wordt geleverd door de implementatiepartner. Eventuele herinrichting van Teams Telefonie wordt als projectwerk beschouwd.
117	Verificatiegesprek	Kunt u nader toelichten: a. Of het verificatiegesprek onderdeel uitmaakt van de formele beoordeling b. Welke beoordelingscriteria daarbij gelden c. Of een operationeel team wordt verwacht d. Of een inhoudelijke casus wordt behandeld e. Of prijzaspecten onderdeel uitmaken van dit gesprek"	a. Conform het gestelde in paragraaf 2.8, stap 7, Beschrijvend Document maakt de verificatiebespreking onderdeel uit van de beoordeling. b. Er gelden geen specifieke criteria. Tijdens het verificatiegesprek vragen wij de winnende inschrijver om de Inschrijving toe te lichten. Het aantal en de aard van de vragen is afhankelijk van de Inschrijving van de winnende Inschrijver. Zie hiervoor ook de beschrijving in paragraaf 2.8, stap 7, Beschrijvend Document. c. Nee, dit wordt niet verwacht. d. Nee, er worden geen casus uitgevraagd. Inschrijver wordt gevraagd om de Inschrijving toe te lichten, zie antwoord bij b. e. Zie het antwoord op vraag b. Dit kan ook betekenen dat Inschrijver wordt gevraagd om prijzen uit het prijzenblad toe te lichten.
118	Hoe veranderingen financieel worden verwerkt	Kunt u aangeven hoe volumewijzigingen of aanvullende compliance verplichtingen financieel worden behandeld.	Zie het antwoord op vraag 10.
119	Verdeling kosten	Kunt u bevestigen dat de verdeling 54% voor Veiligheidsregio Flevoland en 46% voor Veiligheidsregio Gooi & Vechtstreek van toepassing is op alle kostenposten, inclusief gedeelde en niet rechtstreeks toewijsbare kosten?	Dit kunnen wij bevestigen. Uitzondering voor (deel)projecten en package deals die worden ingezet/uitgevraagd door één specifieke regio.
120	Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat de in het Prijzenblad opgenomen plafondbedragen de scope van de gevraagde dienstverlening betreffen en dat aanvullende werkzaamheden via het wijzigingsproces worden behandeld?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Zie het antwoord op vraag 187 voor een toelichting.
121	Eis 76	Kunt u aangeven of specifieke normen, richtlijnen of certificeringen gelden voor de wijze waarop data en back-ups bij contractbeëindiging dienen te worden vernietigd en geverifieerd?	Bij contractbeëindiging gelden voor back-ups met name ISO/IEC 27001:2022 (Annex A 8.10 en 7.14), waarin is vastgelegd dat back-ups onherstelbaar moeten worden vernietigd en dat dit aantoonbaar en verifieerbaar moet plaatsvinden. Leverancier dient in ieder geval te handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), alsmede de bepalingen uit Overeenkomst.

122	Eis 74 - 78	Kunt u verduidelijken of er een maximale inzet of capaciteitsverwachting geldt in het kader van re-transitieactiviteiten, en of deze verplichtingen qua omvang vergelijkbaar zijn met de initiële transitiefase?	Er is geen maximale inzet of vaste capaciteitslimiet vastgelegd; de Leverancier mag dit zelf invullen zolang de doelstelling van een zorgvuldige overdracht wordt behaald en de aanpak in overleg en met instemming van de VRFGV wordt afgestemd. De omvang van re-transitie kan afwijken van de initiële transitiefase en is afhankelijk van de situatie en de opvolgende leverancier.
123	Medewerking latende partij	Kunt u aangeven of de medewerking van de latende partij geborgd is en de nieuwe leverancier tijdig toegang verkrijgt tot relevante documentatie en configuraties van de huidige dienstverlener, waaronder architectuurdocumentatie, scripts en netwerktekeningen? Kunt u, indien aanwezig, het exitplan van de latende partij publiceren?	Dit is geborgd d.m.v. een exitplan binnen de lopende overeenkomst. Deze omvat, voor zover nog niet in bezit, o.a. gevraagde stukken. De VRFGV kan het exitplan van lopende overeenkomst niet publiceren, wel delen na Gunning.
124	Eis 13	Kunt u nader specificeren welke activiteiten, documenten en deliverables u minimaal verwacht gedurende de voorbereidende transitieperiode van acht weken? Kunt u aangeven of VRFGV interne capaciteit beschikbaar stelt en of er lopende projecten of afhankelijkheden zijn waarmee rekening dient te worden gehouden.	De Leverancier beschrijft zelf welke voorbereidende transitieactiviteiten zij in die acht weken uitvoert en stemt de aanpak vooraf af met de VRFGV; de VRFGV schrijft hiervoor geen vaste of uitputtende activiteitenlijst voor. VRFGV stelt waar nodig interne capaciteit beschikbaar voor afstemming en besluitvorming; de concrete inzet wordt in overleg met de winnende inschrijver bepaald. Eventuele lopende projecten en afhankelijkheden worden bij start van de transitie met de winnende Inschrijver gedeeld en in de planning verwerkt.
125	Eis 58	Kunt u specificeren: - Welke KPI's minimaal zichtbaar moeten zijn in het realtime dashboard - Of VRFGV toegang wenst tot onderliggende monitoringdata - Of integratie met bestaande rapportageplatformen vereist is - Welke minimale inhoud wordt verwacht in de maandelijkse securityrapportage	Het dashboard toont de overeengekomen KPI's en onderdelen uit de SLA/DAP; een nadere minimale KPI-lijst is niet separaat gespecificeerd en wordt vastgelegd in SLA/DAP. De VRFGV verwacht toegang tot het beveiligde (near) realtime dashboard; toegang tot onderliggende monitoringdata is niet als aparte eis opgenomen. Integratie met bestaande rapportageplatformen is niet vereist. De maandelijkse securityrapportage bevat minimaal actuele status, relevante ontwikkelingen en verbeterpunten, gebaseerd op o.a. Microsoft Sentinel, Microsoft Defender en Microsoft Secure Score, conform Eis 58.
126	Eis 49 en eis 56	Voor zover netwerkcomponenten onderdeel uitmaken van de gevraagde dienstverlening, vragen wij u een overzicht te verstrekken van: - Aantallen switches en access points - Gebruikte controllers - Firmwareversies - Globale VLAN structuur	Zie het antwoord op vraag 18.
127	Eis 33	Kunt u aangeven hoeveel Microsoft 365 en Azure gerelateerde projecten u gemiddeld per jaar verwacht, en wat de aard en wat de globale gemiddelse omvang van deze projecten is?	Wij kunnen geen uitspraken doen over het gemiddeld aantal Microsoft 365- en Azure-projecten per jaar en ook niet over de gemiddelde omvang, omdat dit afhankelijk is van toekomstige ontwikkelingen en behoeften; projecten worden daarom per geval op verzoek geïnitieerd en de scope/inzet wordt dan vooraf afgestemd.
128	Eis 31 en eis 32	Kunt u aangeven: - Het aantal actieve enterprise applicaties met SSO - Het aantal federatieve koppelingen - Het aantal custom certificaten binnen de omgeving Tevens vernemen wij graag uw verwachtingen ten aanzien van monitoring, verlenging en rotatie van certificaten.	Binnen de VRFGV zijn circa 40 actieve enterprise applicaties met SSO in gebruik. Het aantal federatieve koppelingen bedraagt 0. Er is een beperkt aantal certificaten en een substantieel aantal client secrets in gebruik. Het exacte aantal wordt door de Leverancier tijdens de transitie geïnterpreteerd en vastgelegd. Ten aanzien van monitoring, verlenging en rotatie geldt dat certificaten en client secrets actief worden gemonitord en dat minimaal één maand vóór expiratie wordt geacteerd, conform Eis 32. Rotaties met ketenimpact worden afgestemd en gepland via het changeproces.

129	Opslag in GDPR landen	Eis 1 bepaalt dat data uitsluitend wordt opgeslagen in landen die onder de GDPR vallen. Kunt u bevestigen dat deze verplichting geldt voor zover technisch mogelijk binnen standaard Microsoft dienstverlening, en tevens aangeven of dit ook van toepassing is op telemetrie, logbestanden, diagnostische gegevens en replicatie tussen Azure regio's?	Ja. Eis 1 geldt onverkort. Deze eis ziet toe op de opslag en verwerking van (persoons)gegevens uitsluitend binnen landen die vallen onder het toepassingsgebied van de GDPR, voor zover dit binnen de standaarddienstverlening technisch mogelijk is. Dit uitgangspunt is eveneens van toepassing op telemetrie, logbestanden en diagnostische gegevens, voor zover daarin (persoons)gegevens van VRFGV worden verwerkt, alsmede op replicatie binnen cloud- of Azure-regio's. Indien binnen een (standaard) dienst niet alle gegevensverwerking volledig binnen dit kader kan worden geborgd, dient inschrijver dit expliciet te benoemen, toe te lichten welke gegevens en processen dit betreft, en te beschrijven welke contractuele, organisatorische en technische waarborgen en mitigerende maatregelen worden toegepast.
130	Eis 15	Kunt u aangeven welke specifieke verplichtingen u van de leverancier verwacht in het kader van BIO, NIS2 en de Nederlandse Cyberbeveiligingswet? Betreft dit leverancierspecifieke audits, aansluiting op bestaande auditstructuren, of het opleveren van assurance verklaringen? Tevens vernemen wij graag de beoogde auditfrequentie.	De Leverancier is verantwoordelijk voor aantoonbare naleving van BIO, NIS2 en de Cyberbeveiligingswet. De wijze van aantoonbaarheid en audit is beschreven in de Aanbestedingsstukken: de leverancier stelt periodiek relevante bewijsstukken/auditrapportages beschikbaar en werkt mee aan audits; de beoogde auditfrequentie is jaarlijks (en aanvullend indien nodig).
131	Demarcatie met SOC/SIEM dienstverlener	In het Programma van Eisen wordt een separate SOC/SIEM-dienstverlener benoemd. Kunt u verduidelijken hoe de taakverdeling in de praktijk is beoogd, met specifieke aandacht voor: - Triage - Analyse - Escalatie - Herstelmaatregelen - Rapportageverplichtingen	Zie het antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72.
132	Indicatie waarde huidige dienstverlening	Kunt u aangeven wat de huidige jaarlijkse contractwaarde is van de dienstverlening die inhoudelijk vergelijkbaar is met de in deze aanbesteding gevraagde scope?	Een huidige jaarlijkse contractwaarde die inhoudelijk één-op-één vergelijkbaar is met de gevraagde scope is niet beschikbaar. Door wijzigingen in de ICT-omgeving en de aard van de dienstverlening, waaronder de beweging naar cloudgebaseerde dienstverlening, is een historische contractwaarde niet zonder meer representatief voor deze aanbesteding. De raming en plafondbedragen zijn daarom gebaseerd op een bredere toets, waaronder actuele behoefte, verwachte omvang van de dienstverlening en marktinformatie uit vergelijkbare trajecten.
133	Aantal incidenten en changes	Kunt u een overzicht verstrekken van de geregistreerde incidenten en changes over de afgelopen 12 tot 24 maanden, uitgesplitst naar prioriteit en type? Wij ontvangen daarbij graag inzicht in: - Aantal incidenten per prioriteit - Aantal changes per type - Gemiddelde doorlooptijden - Eventuele seizoens- of piekpatronen	Zie het antwoord op vraag 28. De VRFGV merkt hierbij op dat dit tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan wijzigen.
134	Info huidige omgeving	Ten behoeve van een zorgvuldig onderbouwde en marktconforme inschrijving verzoeken wij u een high level overzicht te verstrekken van de huidige Microsoft 365 en Azure omgeving van VRFGV. Wij ontvangen daarbij graag inzicht in onder meer: - Aantal gebruikers per regio - Aantal Microsoft 365 licenties per type - Aantal tenants - Aantal Azure subscriptions - Aantal actieve workloads en virtuele machines - Aantal endpoints - Globale netwerkcomponenten die binnen scope vallen Indien beschikbaar ontvangen wij dit overzicht bij voorkeur in tabelvorm.	Zie het antwoord op vraag 3 en bijlage "Netwerkcomponenten" (antwoord vraag 18).
135	35.3 GIBIT 2023	Bent u voor de volledigheid bereid om op te nemen dat de kosten voor het overleggen van de TPM of certificering als bedoeld in lid 1 verdisconteerd worden in de Vergoeding?	De verplichting tot het jaarlijks overleggen van een TPM-verklaring en de daarmee samenhangende kosten zijn conform GIBIT 2023 voor rekening van Leverancier. Inschrijver dient hiermee rekening te houden bij de aangeboden prijzen in het prijzenblad c.q. zijn inschrijfsom.

136	29.5 GIBIT 2023	Het is voor grote ondernemingen met diverse portfolio's ondoenlijk om te rapporteren over alle incidenten in verband met informatiebeveiliging. Bent u derhalve bereid deze verplichting te beperken voor zover het de ICT prestatie betreft? Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dit nader toelichten hoe u dit ziet?	Nee, hiertoe is de VRFGV niet bereid. Een dergelijke verplichting bestaat reeds ook onder de verwerkersovereenkomst. De VRFGV acht het van belang om ook over andere beveiligingsincidenten geïnformeerd te worden.
137	26.4 GIBIT 2023	Leverancier acht het reëel dat tijdens het simuleren of daadwerkelijk verrichten van (delen) van het exit plan 1) de overeengekomen service levels niet van toepassing verklaard worden (louter op het simuleren van het exit-plan of daadwerkelijk verrichten van de in het plan beschreven werkzaamheden en dus niet op de primaire dienstverlening) 2) de verplichtingen van leverancier aangemerkt worden als inspanningsverplichtingen. Bent u bereid deze uitzonderingen op te nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, hiertoe is de VRFGV niet bereid. De VRFGV acht het van belang dat gedurende de exitfase de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd. De VRFGV ziet daarom geen aanleiding om de service levels niet van toepassing te verklaren of om de verplichtingen van de Leverancier louter als inspanningsverplichting aan te merken.
138	24.15 GIBIT 2023	Tekstvoorstel (toe te voegen aan artikel): "Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar." Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Nee, de VRFGV ziet geen reden om het voorgestelde tekstvoorstel over te nemen. Naar het oordeel van de VRFGV t biedt de wettelijke regeling inzake ontbinding (artikel 6:271 BW e.v.) een passende en evenwichtige regeling.
139	24 lid 11 sub v GIBIT 2023	Dit hoeft geen reden voor ontbinding te zijn aangezien dit geen invloed hoeft te hebben op de werkzaamheden die Leverancier levert. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om dit artikel uit te sluiten aangezien een verandering van zeggenschap geen invloed hoeft te hebben op het leveren van de afgesproken diensten? Zo nee, waarom niet?	Nee, de VRFGV gaat hiermee niet akkoord. Het artikel ziet op ingrijpende wijzigingen in de zeggenschap. Een ingrijpende wijziging in de zeggenschap kan, afhankelijk van de omstandigheden, gevolgen hebben voor de continuïteit van de overeenkomst. De VRFGV handhaaft om die reden het artikel.
140	24.2 GIBIT 2023	De opzegtermijn voor Leverancier is erg lang. Kan Opdrachtgever ermee instemmen om de opzegtermijn van 3 maanden ook voor Leverancier te laten gelden? Zo nee, waarom niet?	Nee, omdat er geen sprake is van een Overeenkomst voor onbepaalde tijd.
141	23.2 GIBIT 2023	Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "indien Leverancier geen geschikt vervangend Personeel heeft binnen de onderneming van Leverancier en de kosten voor de inhuur van de vervanger wezenlijk hoger zijn, treden partijen in overleg?"	Nee, hiertoe is de VRFGV niet bereid.
142	23.1 GIBIT 2023	a. Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "mits opdrachtgever daarbij schriftelijk gemotiveerd onderbouwt en kenbaar maakt aan Leverancier waarom deze persoon niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties?" b. En kan Opdrachtgever toelichten wat zij bedoelt met de zinsnede 'om redenen in de persoon gelegen'?	a. De VRFGV zal een verzoek tot vervanging schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken aan Leverancier. b. Met 'om redenen in de persoon gelegen' bedoelt de VRFGV waarin vervanging te maken heeft met de persoon zelf. Denk daarbij aan onvoldoende functioneren, onvoldoende samenwerking of andere omstandigheden waardoor in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verwacht dat de betreffende persoon wordt ingezet.
143	21.2 GIBIT 2023	Leverancier stelt voor de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: "Het ontwikkelen van nieuwe koppelingen, het converteren naar specifieke bestandsformaten of het opstellen van aanvullende documentatie valt buiten de scope van de Overeenkomst en geschiedt uitsluitend op basis van afzonderlijke afspraken en tegen vergoeding van de daaruit voortvloeiende kosten." Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De verplichting tot datatoegang en autorisaties maakt integraal deel uit van de Overeenkomst. De voorgestelde (generieke) uitsluiting/beperking van bepaalde werkzaamheden acht de VRFGV onwenselijk.
144	21.1 GIBIT 2023	Leverancier stelt voor de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: "Deze verplichting ziet uitsluitend op de eigen gegevens van Opdrachtgever en niet op de onderliggende programmatuur, datamodellen, configuraties, algoritmes of overige knowhow van Leverancier." Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De VRFGV is bereid om het volgende op te nemen: De verplichting in artikel 21.1 ziet uitsluitend op de gegevens van Opdrachtgever. Dit laat onverlet dat Leverancier gehouden blijft alle informatie en medewerking te verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is om deze gegevens toegankelijk, leesbaar en overdraagbaar te maken.
145	20.4 GIBIT 2023	Gevolg van dit artikel is dat Leverancier elke mogelijkheid verliest om onderdelen van het maatwerk (her) te gebruiken bij andere klanten. Leverancier stelt voor om de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: "Leverancier is gerechtigd generieke bouwstenen, componenten, algoritmes en methodieken die in het kader van de ontwikkeling zijn toegepast of ontstaan, te hergebruiken en te exploiteren ten behoeve van andere opdrachten en klanten." Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Ja, hiermee gaat de VRFGV akkoord.

146	19.2 GIBIT 2023	In deze bepaling worden vrijwel alle operationele risico's bij Leverancier gelegd, ook wanneer die oorzaken buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen (bijvoorbeeld toeleveringsproblemen door geopolitieke omstandigheden of stakingen bij een derde partij). Leverancier stelt daarom voor deze bepaling aan te passen en alleen stakingen van Personeel niet onder de overmachtsgrond te laten vallen en verlate aanlevering uit het artikel te schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Nee, hiermee kan de VRFGV niet akkoord gaan. De in dit artikel genoemde omstandigheden zijn gebruikelijk en behoren naar het oordeel van de VRFGV tot het ondernemersrisico van Leverancier.
147	18.4 GIBIT 2023	Leverancier geeft er de voorkeur aan om vooraf om toestemming te worden gevraagd voor het delen van de inhoud van de Overeenkomst met de in dit artikel genoemde partijen. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat dit artikel dienovereenkomstig wordt aangepast? Zo nee, waarom niet?	Nee, hiermee kan de VRFGV niet akkoord gaan. De VRFGV bereid is het volgende op te nemen: In afwijking op artikel 18.4 GIBIT geldt het volgende: De overeenkomst mag worden gedeeld met andere veiligheidsregio's, mits vertrouwelijke bedrijfsinformatie van Leverancier niet actief wordt verspreid buiten het kader van publieke samenwerking en met inachtneming van de overeengekomen vertrouwelijkheid.
148	17.2 GIBIT 2023	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van de overeenkomst in stand houden. De dekking van deze verzekeringen is echter gebaseerd op de bedragen zoals geformuleerd bij de vragen/tekstvoorstellen bij artikel 13.2 t/m 13.5. Bent u bereid in te stemmen met aanpassing van deze bedragen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Ten aanzien van de verzekering prevaleert hetgeen is opgenomen in het Beschrijvend Document, meer specifiek het bepaalde in paragraaf 5.3.2 - Geschiktheidseis 3: Aansprakelijkheidsverzekering (minimale dekking € 1.250.000 per gebeurtenis, € 2.500.000 per jaar).
149	17.1 GIBIT 2023	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van de overeenkomst in stand houden. De dekking van deze verzekeringen is echter gebaseerd op de bedragen zoals geformuleerd bij de vragen/tekstvoorstellen bij artikel 13.2 t/m 13.5. Bent u bereid in te stemmen met aanpassing van deze bedragen? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 148.
150	16.5 GIBIT 2023	Het is Leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Een onbeperkte aansprakelijkheid van Leverancier is gelet op de bedrijfsbelangen van Leverancier een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is. Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.3 en 13.4 vallen. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: "De in dit artikel bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel."	Niet akkoord. Beperking van de aansprakelijkheid voor de bepalingen onder i) wordt algemeen onaanvaardbaar geacht. Het schenden van IE-rechten (onder iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van Leverancier. Voor de bepaling met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens (onder iv) is reeds een nuance opgenomen in de bepaling van iv (onder punt 1 en 2).
151	16.3 GIBIT 2023	Gezien de potentiële omvang van de contractwaarde stelt Leverancier voor deze bepaling naar redelijkheid aan te passen: "De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot een bedrag van € 750.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 1.250.000,-. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeelde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie." Bent u daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid is beperkt tot een maximum van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Naar het oordeel van de VRFGV staat dat in redelijke verhouding tot de aard van de opdracht, de omvang van de opdracht en de risico's die met onderhavige risico gepaard kunnen gaan. Ten aanzien van het uitsluiten van gevolgschade en/of indirecte schade verwijst de VRFGV naar hetgeen in de toelichting bij de GIBIT 2023 is opgenomen: In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht (zie hiervoor).

152	16.1 GIBIT 2023	<p>Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Leverancier. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden; e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel. <p>Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?</p>	Zie het antwoord op vraag 151 m.b.t. gevolgschade en/of indirecte schade.
153	13.3-13.5 GIBIT 2023	<p>Leverancier is van mening dat de garanties over bias, nauwkeurigheid en rechtmatigheid begrijpelijk zijn vanuit ethisch oogpunt, maar strikte en potentieel onbeheersbare eisen opleggen aan de Leverancier. Bovendien is "nauwkeurigheid" moeilijk objectief te kwantificeren bij complexe AI- of data-analyses. Ook "rechtmatige verwerking" kan buiten de controle van de Leverancier vallen als data door Opdrachtgever wordt aangeleverd. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat de volgende zinsnede aan dit artikel wordt toegevoegd: "...voor zover dit binnen de invloedssfeer van Leverancier ligt"? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Niet akkoord. De VRFGV is bereid om het volgende toe te voegen: Voor zover data door Opdrachtgever worden aangeleverd, staat Leverancier niet in voor de rechtmatigheid van de initiële gegevensverzameling door Opdrachtgever, maar blijft hij verantwoordelijk voor de rechtmatige verwerking binnen de ICT Prestatie.</p>
154	13.1 GIBIT 2023	<p>Leverancier is van mening dat de garanties over bias, nauwkeurigheid en rechtmatigheid begrijpelijk zijn vanuit ethisch oogpunt, maar strikte en potentieel onbeheersbare eisen opleggen aan de Leverancier. Bovendien is "nauwkeurigheid" moeilijk objectief te kwantificeren bij complexe AI- of data-analyses. Ook "rechtmatige verwerking" kan buiten de controle van de Leverancier vallen als data door Opdrachtgever wordt aangeleverd. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat de volgende zinsnede aan dit artikel wordt toegevoegd: "...voor zover dit binnen de invloedssfeer van Leverancier ligt"? Zo nee, waarom niet?</p>	Zie het antwoord op vraag 153.
155	11.5 GIBIT 2023	<p>Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient Leverancier een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor Leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen. Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar. Bent u derhalve bereid om artikel 11.5 als volgt te vervangen:</p> <p>"Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Leverancier spant zich maximaal in om facturen uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te versturen. Leverancier spant zich eveneens maximaal in om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht voor 6 januari te versturen. Dit betreffen geen verval termijnen."</p> <p>Zo nee, waarom niet?</p>	Akkoord.

156	11.2 GIBIT 2023	Deze bepaling omschrijft dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	De VRFGV deelt uw mening dat het wenselijk is om vooraf het gehele facturatieschema helder te hebben. De VRFGV neemt onderstaand facturatieschema op in de Overeenkomst. Dit schema komt overeen wat met de facturatieschema's van andere ICT-prestaties binnen de VRFGV. - 30% bij aanvang van de Implementatie; - 25% halverwege het project op basis van een periodieke voortgangsrapportage; - 25% bij eerste oplevering in Acceptatie; - 20% na integrale Acceptatie.
157	6.6 GIBIT 2023	Graag toevoegen dat de leverancier de hiervoor gemaakte kosten kan factureren. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De VRFGV voegt het volgende toe: Voor zover de aanvullende werkzaamheden niet reeds onder de overeengekomen ICT Prestatie vallen, worden deze uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht van Opdrachtgever conform artikel 3 en tegen de daarbij overeengekomen vergoeding.
158	4.3 GIBIT 2023	Vraag: Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 138.
159	4.1 GIBIT 2023	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen? Tekstvoorstel: Toevoegen:" In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. " Bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Gelet op het belang van tijdige implementatie en continuïteit van de dienstverlening blijft het artikel ongewijzigd van kracht.
160	Switches en Access points	Kunt u een lijst (CMDB) aanleveren met het aantal, merk en type switches en acces points? Het liefst per locatie!	Zie het antwoord op vraag 18.
161	Prijssheet	Waar in de prijssheet dient het beheer van de lokale netwerkomgeving ondergebracht te worden?	Dit valt onder het reguliere beheer en binnen het kostenplafond.
162	Switch en wifi omgeving	Dient de bestaande Switch en wifi-omgeving AS-IS in beheer te worden genomen?	Ja, dat is correct.
163	Looptijd	De overeenkomst vermeldt: "De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan artikel 20.3 van de GIBIT 2023" (artikel 4.5), "De looptijd van de Dienstverlening op Afstand is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst" (artikel 4.6), alsook: "Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1. genoemde documenten" (artikel 7.1 p. 4). Een en ander lijkt niet met elkaar in lijn; indien levering van software out of scope is, zou Opdrachtnemer geen licenties/gebruiksrechten, abonnementen en Dienstverlening op Afstand leveren. Kunt u dit nader toelichten?	De genoemde bepalingen leggen het juridisch kader vast voor gebruiksrechten en dienstverlening voor zover deze onderdeel uitmaken van de overeengekomen ICT-Prestatie. Levering van software, softwarelicenties of abonnementen is uitdrukkelijk out of scope. Netwerkapparatuur valt wél binnen de scope; indien voor het functioneren daarvan apparaatgebonden licenties vereist zijn, worden deze door de Leverancier meegeleverd. Eventuele gebruiksrechten zijn beperkt tot de looptijd van de Overeenkomst conform artikel 20.3 GIBIT 2023.
164	Software en Licentiebeheer	In het Beschrijvend document staat dat out of scope is "Leveren van software en licentiebeheer" (paragraaf 1.2.4, p. 9). Het Programma van Eisen vermeldt: "Licenties en abonnementen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst in opdracht van de VRFGV worden afgesloten, dienen te worden geregistreerd op naam van de VRFGV. Eigendom berust bij de VRFGV" (paragraaf 2.5, eis 8, p. 4). Dit lijkt met elkaar in tegenspraak. Kunt u dit nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 92.
165	PVE Eis 5	Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis 5 betrekking heeft op wet- en regelgeving voor ICT dienstverlening in de breedte? We nemen aan dat wet- en regelgeving vanuit de business-kant, die mogelijk impact heeft de ICT-beheerdiensten door VRFGV wordt gemeld. Is deze aanname juist?	Correct. De VRFGV verwacht dat Leverancier de wet- en regelgeving volgt voor ICT dienstverlening. Over wet- en regelgeving waar Leverancier geen toegang tot heeft of over geïnformeerd wordt (branche specifiek) zal de VRFGV Leverancier informeren. Wel wordt van Leverancier verwacht deze wetgeving te implementeren/volgen.
166	Switch en Wifi omgeving	Heeft de winnende inschrijver bij de vervangingscyclus van de Switch en wifi-omgeving het recht om het ontwerp, de implementatie en de levering van de nieuwe netwerkcomponenten uit te voeren?	De VRFGV bepaalt per vervangingscyclus of de winnende inschrijver het ontwerp, de implementatie en/of de levering van de nieuwe netwerkcomponenten uitvoert; dit is bespreekbaar en wordt per situatie afgestemd Het is dan ook geen automatische toezegging.
167	Switch en Wifi omgeving leeftijd	Wat is de gemiddelde leeftijd van de huidige Switch en wifi-omgeving?	3 tot 6 maanden.
168	Switch en Wifi omgeving	Op hoeveel locaties wordt beheer gevraagd voor de Switch en wifi-omgeving?	28.

169	Beheeromgeving Switch en Wifi-omgeving	Welke beheeromgeving wordt nu ingezet voor de Switch en wifi-omgeving?	Extreme Cloud IQ
170	PvE, Eis 51	Ter verduidelijking van Eis 51 verzoeken wij om nadere specificatie van de toegangsrechten. Kunt u toelichten welk type "leesrechten" exact wordt verwacht (configuratie-view, logging, monitoring, realtime status)?	Wij verwachten volledige leesrechten (read-only) op het volledige beheerplatform/portal voor switches en access points.
171	PvE, Eis 8	Kunt u nadere duiding geven over de verplichting uit Eis 8 rondom licentie-eigendom? a. Moet de Leverancier optreden als licentieseller of uitsluitend als technisch beheerder? b. Welke licenties worden momenteel gebruikt binnen VRFGV?	a. Zie hiervoor het antwoord op vraag 92. b. Een volledig overzicht van alle licenties wordt niet verstrekt in deze fase. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in scope beschreven netwerkcomponenten; nadere details (typen/volumes) worden in de transitiefase met de winnende Inschrijver gedeeld.
172	PvE Eis 31-32	Voor een juiste inschatting van deze werkzaamheden verzoeken wij aanvullende informatie over SSO-koppelingen. a. Kunt u aangeven hoeveel applicaties op dit moment via SSO gekoppeld zijn en welke techniek hiervoor wordt gebruikt? b. Wordt van de Leverancier verwacht dat toekomstige SSO-implementaties binnen de vaste beheervergoeding vallen, of moeten deze projectmatig worden aangeboden?	a. Zie het antwoord op vraag 3, 22 en 128. B. Dit zal binnen de vaste beheersvergoeding vallen.
173	PvE, Eis 34	Kunt u specificeren hoe de taakverdeling tussen de externe SOC/CERT-dienstverlener en de Leverancier eruitziet bij security-incidenten? a. Welke verantwoordelijkheden liggen bij de SOC-partij en welke expliciet bij de Leverancier? b. Krijgt de Leverancier toegang tot SOC-tooling, meldkamers, dashboards of meldingssystemen? c. Moet de Leverancier 24/7 bereikbaar zijn voor escalaties vanuit de SOC-partij, en binnen welke responstijden?	Zie het antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72.
174	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 10, § 2.9 Rapportage en Communicatie, Eis 57-62	Ten behoeve van een uniforme en realistische aanbieding verzoeken wij om specificatie van de verplichte rapportageformats en KPI-sets. a. Kunt u aangeven welke KPI's minimaal moeten worden opgenomen in de maandelijkse SLA-rapportage en het near-real-time dashboard zoals bedoeld in Eis 57 en Eis 58? b. Dient het dashboard te worden ontwikkeld en onderhouden binnen de vaste beheervergoeding, of mag hiervoor een projectmatige aanbieding worden gedaan? c. Zijn de formats voor rapportages en KPI-sets reeds beschikbaar, en zo ja, kunt u deze aanleveren?	a. Zie het antwoord op vraag 43 en 125. b. Het dashboard hoeft niet maatwerk door de Leverancier te worden ontwikkeld; VRFGV verwacht dat de Leverancier gebruikmaakt van een bestaande (standaard) dashboard/monitoringoplossing en deze inricht voor VRFGV, conform de eisen en dit valt binnen de vaste beheersvergoeding. c. Zie het antwoord op vraag 43 en 125.
175	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 13, § 2.11 Exit strategie en overdrachtsproces, Eis 74-78 Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 10, § Omvang van de Opdracht / plafondbedragen	Kunt u toelichten op welke wijze de werkzaamheden in het kader van de exitstrategie en re-transitie (zoals beschreven in Eis 74-78) dienen te worden verdisconteerd in de Inschrijving? a. Wordt verwacht dat alle activiteiten rondom re-transitie, inclusief het opstellen en jaarlijks actualiseren van het re-transitieplan, kennisoverdracht en ondersteuning bij overdracht, volledig zijn inbegrepen in de jaarlijkse beheervergoeding binnen het plafondbedrag? b. Of is het toegestaan om (een deel van) deze werkzaamheden op basis van de overeengekomen projectuurtarieven te verrichten, en zo ja, onder welke voorwaarden?	a. Ja, dit dient te zijn inbegrepen in de jaarlijkse beheervergoeding (binnen het plafondbedrag). b. Nee, deze werkzaamheden worden geacht onderdeel te zijn van de overeengekomen vergoeding (binnen het plafondbedrag)."
176	Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 29-35, § 5.4 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (Geschiktheidseis 5-8) Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 22-25, § 3 Mogelijkheden om in te schrijven	Kunt u verduidelijken hoe de geschiktheidseisen ten aanzien van de Microsoft Solutions Partner-certificeringen Modern Work en Infrastructure Azure moeten worden ingevuld in het geval van een samenwerkingsverband en/of beroep op derden? a. Is het toegestaan dat de vereiste certificeringen worden ingebracht door (één of meerdere) leden van een samenwerkingsverband en/of door een derde waarop Inschrijver een beroep doet, mits de betreffende partij daadwerkelijk de relevante delen van de Opdracht uitvoert?	Ja, dit is toegestaan, mits de partij die de certificeringen inbrengt ook daadwerkelijk wordt ingezet voor de uitvoering van de relevante onderdelen van de Opdracht.
177	Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 7-9, § Scope van de Opdracht (Aanbieden van 'package deals' – vaste werkzaamheden) Bijlage 11 – Prijzenblad v1.0, algemene opzet en beschrijving	Kunt u toelichten hoe de "package-deals" voor vaste werkzaamheden (zoals genoemd onder de scope van de Opdracht) in de prijsstructuur en in het Prijzenblad (bijlage 11) moeten worden verwerkt? a. Dient Inschrijver voor deze werkzaamheden afzonderlijke vaste prijzen (per pakket) op te nemen in het Prijzenblad, en zo ja, op welke plaats/onder welk tabblad? b. Maakt de omzet uit deze package-deals onderdeel uit van het jaarlijkse plafondbedrag van € 365.000 voor beheer, of worden deze werkzaamheden separaat afgerekend buiten dit plafondbedrag om?	Package deals zullen in overleg worden samengesteld. In het geval van een package deal stelt de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever op basis hiervan een offerte op met een vaste prijs per package. Na schriftelijk akkoord van deze offerte voert Leverancier de betreffende opdracht uit. Package deals worden buiten het plafondbedrag afgerekend. De VRFGV wilt de mogelijkheid tot package deals graag opnemen echter verwacht dat one-off projecten (buiten het prijsplafond) de gangbare werkwijze zullen zijn.

178	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 6–8, § 2.7 Microsoft 365 en Azure (dubbele aanduiding Eis 39) Bijlage 10 – Conformiteitenverklaring v1.0, § inhoud verklaring	Ten behoeve van een eenduidige Conformiteitenverklaring verzoeken wij u de nummering van de eisen in Bijlage 9 te verifiëren en, indien nodig, te corrigeren. a. Kunt u bevestigen dat de twee verschillende bepalingen die nu beide als “Eis 39” zijn genummerd, als twee afzonderlijke eisen moeten worden beschouwd en deze opnieuw nummeren (bijvoorbeeld Eis 39 en Eis 40), waarbij de daaropvolgende eisen dienovereenkomstig worden doorgeschoven?	Wij kunnen bevestigingen dat er sprake is van een kleine omissie. Op pagina 6 moet eis 39 eis 29 zijn. Eis 39 staat op pagina 7 van het Programma van Eisen. In versie 1.1 van het Programma van Eisen (zie het antwoord op vraag 70) hebben we dit voor de volledigheid aangepast.
179	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 5–6, § 2.6 Informatiebeveiliging, Eis 15 Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 17, § 2.13 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	a. Kunt u de volledige tekst van Eis 15 (“De Leverancier garandeert gedurende de gehele contractperiode...”) verstrekken en eventuele ontbrekende passages herstellen, zodat de verplichtingen en frequentie van rapportage duidelijk zijn? b. Kunt u verduidelijken hoe u de verplichting tot het doorlopend voldoen aan nieuwe of aangescherpte versies van BIO, NIS2 en Cbw (Eis 15) ziet in relatie tot paragraaf 2.13 van het Beschrijvend Document, waarin is opgenomen dat wijzigingen in wet- en regelgeving niet tot prijswijzigingen leiden, behoudens onvoorziene omstandigheden?	a. In Eis 15 is sprake van een redactionele omissie. De laatste zin dient te luiden: “De Leverancier rapporteert periodiek en stelt relevante bewijsstukken en auditrapportages ter beschikking aan de VRFGV.” Daarmee is de eis volledig. b. Van de Leverancier wordt verwacht dat hij doorlopend voldoet aan geldende en gewijzigde versies van BIO, NIS2 en de Cyberbeveiligingswet. Conform paragraaf 2.13 van het Beschrijvend Document dient de leverancier hiermee rekening te houden in de prijsopgave. Wijzigingen in wet- en regelgeving leiden niet tot prijswijzigingen, behoudens onvoorziene omstandigheden.
180	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 3, § 2.1 Wet- en regelgeving en standaarden, Eis 1 Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 7–8, § Scope van de Opdracht (Microsoft 365 en Azure)	In Eis 1 van het Programma van Eisen wordt als “absolute eis” gesteld dat opslag van data uitsluitend plaatsvindt op servers in landen onder het toepassingsgebied van de GDPR. a. Kunt u specificeren welke landen en/of geografische regio’s u hieronder concreet verstaat? b. Kunt u tevens aangeven op welke wijze Inschrijver in het kader van deze aanbesteding dient aan te tonen dat de gekozen Microsoft 365-, Azure- en overige clouddiensten aan deze eis voldoen? c. Hoe verhoudt deze eis zich tot eventuele (bestaande of toekomstige) standaardarchitecturen en datacenterlocaties van de door u reeds gebruikte clouddiensten?	a. Alle landen binnen de EU/EER waar de AVG/GDPR van toepassing is. b. De Inschrijver beschrijft in de Inschrijving hoe hij borgt dat datalocatie binnen Microsoft 365/Azure voldoet aan deze eis en verklaart hieraan te voldoen. c. De eis geldt ook voor de huidige en toekomstige clouddiensten; Inschrijver geeft aan hoe hij hierop aansluit en benoemt eventuele beperkingen.
181	Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 22–25, § 3 Mogelijkheden om in te schrijven Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 3, § 2.1 Wet- en regelgeving en standaarden, Eis 2 en Eis 3 Bijlage 1a – Standaard Verwerkersovereenkomst v1.0, diverse	Kunt u verduidelijken hoe u het gebruik van onderaannemers en het beroep op derden ziet in samenhang tussen het Beschrijvend Document (par. 3.3, 3.4, 3.5) en het PvE (Eis 2 en Eis 3)? a. Wordt de onderaanneming en/of het beroep op derden zoals bij de Inschrijving gespecificeerd, na gunning beschouwd als de vereiste “uitdrukkelijke en schriftelijke voorafgaande toestemming” als bedoeld in Eis 3, of dient voor iedere (wijziging in) onderaannemer afzonderlijk nadere toestemming te worden gevraagd? b. Kunt u bevestigen dat het is toegestaan om (structureel) gebruik te maken van gespecialiseerde onderaannemers, mits deze bij Inschrijving worden opgegeven en voor hen een Standaard Verwerkersovereenkomst conform bijlage 1a wordt gesloten?	a. De onderaannemers en derden die bij Inschrijving zijn opgegeven en op basis waarvan de Inschrijving is beoordeeld, worden met gunning geacht te zijn goedgekeurd. Voor iedere wijziging in onderaannemers of derden na gunning geldt het bepaalde in eis 3. Met elke onderaannemer en/of derde dient een verwerkersovereenkomst te worden gesloten conform eis 2. b. Het is toegestaan om gebruik te maken van (structurele) onderaannemers, mits deze bij Inschrijving zijn opgegeven. Leverancier blijft daarbij volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst. Indien sprake is van verwerking van persoonsgegevens, dient met de betreffende onderaannemer een verwerkersovereenkomst conform het gestelde in eis 2. Voor iedere wijziging in onderaannemers of derden na gunning geldt het bepaalde in eis 3.
182	Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 7–10, § Scope van de Opdracht en Omvang van de Opdracht / plafondbedragen Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 6–12, § 2.7 Microsoft 365 en Azure, § 2.9 Rapportage en Communicatie, § 2.10 Samenwerking	Ten behoeve van een reële en vergelijkbare prijsstelling binnen de door u gestelde plafondbedragen verzoeken wij u om nadere informatie over de omvang van de dienstverlening te verstrekken en/of bandbreedtes op te nemen. a. Kunt u per Veiligheidsregio aangeven: • het huidige aantal gebruikers/werkplekken; • het historisch gemiddelde aantal incidenten per jaar, uitgesplitst naar prioriteit (P1 t/m P4); • het historisch gemiddelde aantal changes en projecten per jaar; • een indicatieve beschrijving van de huidige Azure-omgeving (aantal subscriptions, resourcegroepen, VM’s, databases, etc.)? b. Kunt u daarnaast expliciteren of alle in het PvE gevraagde activiteiten (bijv. rapportages, health checks, evaluatiegesprekken, change-overleggen, klanttevredenheidsonderzoek en proactieve adviesdiensten) geacht worden te zijn begrepen in de vaste jaarlijkse beheervergoeding, of dat (delen daarvan) op basis van projectuurtarieven mogen worden geoffreerd?	Zie hiervoor het antwoord vraag 3 en vraag 28.
183	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 7, § 2.7 Microsoft 365 en Azure, Eis 36	Kunt u nader toelichten hoe u de verdeling van risico’s en kosten ziet bij de as-is overname van de Azure-omgeving per 18 november 2026? a. Op welke wijze worden “eventuele meerkosten voor herstel” (Eis 36) vastgesteld en bekostigd, gelet op het plafondbedrag voor het jaarlijkse beheer van Microsoft 365 en Azure? b. Kunt u bevestigen dat noodzakelijke herstelwerkzaamheden die hun oorsprong vinden in de periode vóór 18 november 2026 buiten de jaarlijkse beheervergoeding en het plafond van € 365.000 excl. BTW vallen en op basis van de overeengekomen projectuurtarieven kunnen worden vergoed?	A. Meerkosten voor herstel worden in overleg tussen de VRFGV en Leverancier vastgesteld. Herstelwerkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd en vergoed na schriftelijke opdracht en/of akkoord van de VRFGV. Eventuele meerkosten hebben geen invloed op het plafondbedrag. B. Zie het antwoord bij A.

184	Beschrijvend Document ICT-beheerdiensten v1.0, p. 12, § 2.3 Beoogde planning Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, p. 4, § 2.5, Eis 6 en Eis 13	Kunt u bevestigen hoe u de transitiefase en start van de dienstverlening exact definieert? a. Begrijpen wij het juist dat de Overeenkomst formeel ingaat op 7 september 2026, dat de implementatie-/transitiefase loopt van 7 september t/m 17 november 2026 en dat de structurele beheer- en supportdienstverlening (operationele fase) start op 18 november 2026? b. Kunt u tevens verduidelijken of alle activiteiten in de periode 7 september t/m 17 november 2026 (zowel de eerste weken als de “acht weken voorafgaand aan de start van de dienstverlening” zoals genoemd in Eis 13) volledig binnen het eenmalige plafond voor implementatie-/transitiekosten van € 60.000 excl. BTW dienen te worden uitgevoerd, of dat (een deel van) deze activiteiten op basis van de projectuurtarieven mag worden vergoed?	A. Dat is correct. B. Alle activiteiten m.b.t. de implementatie-/transitieperiode dienen te worden uitgevoerd binnen het gestelde plafondbedrag voor de implementatie-/transitieperiode (eenmalige kosten).
185	GIBIT (Art 24)	De conceptovereenkomst bevat geen opzeggingsmogelijkheden voor de Leverancier, terwijl de Opdrachtgever onder de GIBIT-voorwaarden wel eenzijdige beëindigingsmogelijkheden heeft. Is de Opdrachtgever bereid om in de Overeenkomst een redelijke opzeggingstermijn (van 3 tot 6 maanden) voor de Leverancier op te nemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Nee, hiertoe is de VRFGV niet bereid. Gelet op de aard van de Opdracht en het belang van continuïteit van de dienstverlening acht de VRFGV dit onwenselijk.
186	GIBIT (Art 16)	Is de Opdrachtgever bereid om in de Overeenkomst een maximumbedrag voor aansprakelijkheid op te nemen, gelijk aan maximaal éénmaal de jaarvergoeding en uitsluitend voor zover de betreffende schade door de verzekering van de Leverancier is gedekt? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 151. In aanvulling op dit antwoord is de VRFGV bereid om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag van € 2.500.000 per jaar.
187	GIBIT (11.3 - 11.4)	Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat alle werkzaamheden die niet expliciet in de scope zijn opgenomen, worden behandeld via een vooraf goedgekeurde meerwerkprocedure? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Nee, dat kan de VRFGV niet bevestigen. Het enkele feit dat werkzaamheden niet expliciet zijn benoemd in de Aanbestedingsstukken, vormt op zichzelf geen grond voor meerwerk. Conform het gestelde in paragraaf 7.1.2 Beschrijvend Document is het uitgangspunt voor de Inschrijving dat deze gebaseerd dient te zijn op een all-in prijs gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver dient derhalve alle relevante kostenposten die samenhangen met de Opdracht te verdisconteren in het prijzenblad (waaronder (maar niet uitsluitend): Implementatie-/transitiekosten, kosten voor Onderhoud, kosten voor Gebruikersrechten, kosten voor Dienstverlening op Afstand, overheadkosten, administratieve kosten en alle overige kosten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht), <u>ook als daar in de Aanbestedingsstukken niet expliciet om gevraagd wordt.</u>
188	Ontbrekend onderdeel	Om duidelijkheid te creëren rond de inzet van personeel tijdens en na de contractperiode, is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat medewerkers van de Leverancier niet door de Opdrachtgever zullen worden benaderd en/of overgenomen, en dat in de Overeenkomst een wederzijdse non sollicitatiebepaling van 12 maanden kan worden opgenomen? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Nee, hiertoe is de de VRFGV niet bereid. De VRFGV acht een dergelijke bepaling niet proportioneel in relatie tot de aard en omvang van de Opdracht. De VRFGV acht het van belang dat zowel de Opdrachtgever als de Leverancier vrij zijn in hun personeelsbeleid.
189	Concept Overeenkomst (Art 11.11)	De conceptovereenkomst bepaalt dat betaling plaatsvindt binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur. Om onduidelijkheid over het moment van “ontvangst” te voorkomen en een voorspelbare betalingsstroom te borgen, verzoekt de Inschrijver de betalingstermijn te baseren op dertig (30) dagen na factuurdatum. Is de Opdrachtgever bereid de betalingstermijn vast te stellen op 30 dagen na factuurdatum?	Nee, hiertoe is de VRFGV niet bereid.
190	Concept Overeenkomst (Art 11.6)	In de conceptovereenkomst is bepaald dat de vergoeding voor de implementatie pas volledig (100%) kan worden gefactureerd is na afronding van de implementatiefase. Leverancier verwacht echter een intensief traject waarin substantiële inzet en kosten aan de zijde van de Leverancier plaatsvinden. Indien de implementatie vertraging oploopt door omstandigheden bij de Opdrachtgever (bijvoorbeeld beperkte beschikbaarheid van medewerkers, afhankelijkheden met derde partijen of noodzakelijke besluitvorming), brengt dit voor de Leverancier een financiële gevolgen met zich mee. Kan de Opdrachtgever aangeven of zij bereid is een alternatieve facturatiestructuur op te nemen, waarbij implementatie kosten gedeeltelijk tussentijds kunnen worden gefactureerd, bijvoorbeeld volgens het volgende schema: 1.30% bij aanvang van de implementatiefase; 2.40% bij oplevering van vooraf gedefinieerde implementatiemijlpalen; 3.30% bij afronding van de implementatiefase. Graag vernemen wij of de Opdrachtgever bereid is om een dergelijk (of vergelijkbaar) factureringsmomentenmodel op te nemen, zodat de financiële risico's evenwichtiger worden verdeeld?	Zie het antwoord op vraag 156.

191	Concept Overeenkomst (Art 11.4)	<p>In de conceptovereenkomst is bepaald dat de vergoeding voor de implementatie pas volledig (100%) kan worden gefactureerd is na afronding van de implementatiefase. Leverancier verwacht echter een intensief traject waarin substantiële inzet en kosten aan de zijde van de Leverancier plaatsvinden. Indien de implementatie vertraging oploopt door omstandigheden bij de Opdrachtgever (bijvoorbeeld beperkte beschikbaarheid van medewerkers, afhankelijkheden met derde partijen of noodzakelijke besluitvorming), brengt dit voor de Leverancier een financiële gevolgen met zich mee.</p> <p>Kan de Opdrachtgever aangeven of zij bereid is een alternatieve facturatiestructuur op te nemen, waarbij implementatie kosten gedeeltelijk tussentijds kunnen worden gefactureerd, bijvoorbeeld volgens het volgende schema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.30% bij aanvang van de implementatiefase; 2.40% bij oplevering van vooraf gedefinieerde implementatiemijlpalen; 3.30% bij afronding van de implementatiefase. <p>Graag vernemen wij of de Opdrachtgever bereid is om een dergelijk (of vergelijkbaar) factureringsmomentenmodel op te nemen, zodat de financiële risico's evenwichtiger worden verdeeld?</p>	Zie het antwoord op vraag 156.
192	Concept Overeenkomst (Art 11)	<p>In de conceptovereenkomst is opgenomen dat alle kosten voor de uitvoering van de Opdracht geacht worden te zijn inbegrepen in de aangeboden prijs, waaronder implementatiekosten, onderhoud, gebruiksrechten, dienstverlening op afstand, overheadkosten, administratieve kosten en "alle overige kosten die noodzakelijk zijn" voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze formulering leidt tot een open einde kostenverplichting voor de Leverancier, mede omdat de scope van de dienstverlening breed en dynamisch is en afhankelijkheden met derde partijen bevat.</p> <p>Kan Opdrachtgever aangeven of zij bereid is:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een limitatieve lijst van inbegrepen kosten op te nemen, waarin precies wordt vastgelegd welke soorten kosten geacht worden in de prijs te zijn inbegrepen; 2. Alle overige werkzaamheden en kostenposten die niet expliciet in deze lijst staan onder een change procedure te laten vallen, zodat deze tegen aanvullende vergoeding kunnen worden uitgevoerd? <p>Zo niet, dan graag uw toelichting waarom niet.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nee, in verband met de aard van deze Opdracht is niet mogelijk en niet wenselijk om een limitatieve lijst van kosten op te nemen waarin precies is vastgelegd welke kosten in de prijs inbegrepen dienen te zijn. Zie in dit verband ook het antwoord op vraag 187. 2. Nee, daartoe is Opdrachtgever niet bereid. Ook in dit verband verwijzen we naar het antwoord op vraag 187.
193	Concept overeenkomst (Art 9)	<p>In de aanbestedingsstukken zijn de exit verplichtingen zeer omvangrijk. Van de Leverancier wordt verwacht werkzaamheden te verrichten, die naar hun aard tijdsintensief zijn en gespecialiseerde inzet vragen. In de huidige conceptovereenkomst is echter geen bepaling opgenomen over een vergoeding voor deze exit werkzaamheden, terwijl deze niet binnen de reguliere dienstverlening vallen. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat exit werkzaamheden niet binnen de vaste of periodieke vergoedingen vallen, en bereid is om de exitfase als afzonderlijk geprijsde dienstverlening te beschouwen? Zo niet, kunt u een inschatting maken van de te investeren tijd die hiermee gemoeid is?</p>	Nee, de VRFGV kan niet bevestigen dat de exit-werkzaamheden niet binnen de vaste of periodieke vergoeding vallen. De VRFGV ziet de werkzaamheden in het kader van de exit-werkzaamheden als integraal onderdeel van de te leveren ICT-prestatie. De omvang van de exit-werkzaamheden is afhankelijk van de feitelijke omstandigheden op het moment van beëindiging en kan daarom niet vooraf in uren worden gekwantificeerd.
194	Concept Overeenkomst (Art 4) en GIBIT (20.3)	<p>In Artikel 4 van de conceptovereenkomst en in 20.3 GIBIT is bepaald dat, tenzij anders overeengekomen, het Gebruiksrecht op de ICT Prestatie eeuwigdurend en onherroepelijk wordt verleend wanneer voor dat Gebruiksrecht geen periodieke vergoeding is verschuldigd. Dit betekent dat de Opdrachtgever ook na afloop of beëindiging van de Overeenkomst onbeperkt gebruik kan blijven maken van de (door de Leverancier ontwikkelde of ingerichte) ICT Prestatie, inclusief alle daarin besloten informatie en kennis. Dit brengt voor de Leverancier substantiële risico's met zich mee, onder meer ten aanzien van IP-bescherming, doorontwikkeling en commerciële exploitatie. Bent u bereid Gebruiksrechten te laten eindigen bij afloop van de Overeenkomst, tenzij een aanvullende vergoeding wordt overeengekomen? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?</p>	Nee, hiertoe is de VRFGV niet bereid. Indien voor het gebruiksrecht geen periodieke vergoeding verschuldigd is, is naar het oordeel van de VRFGV een blijvend gebruiksrecht passend ter waarborging van continuïteit van de dienstverlening. Het gebruiksrecht omvat geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten en geen recht op exploitatie of sublicentiëring.

195	Concept Overeenkomst (Art 4)	De huidige conceptovereenkomst bepaalt dat de initiële contractduur vier (4) jaar bedraagt, met twee (2) optionele verlengingsperioden van telkens twee (2) jaar, waarbij het eenzijdig aan de Opdrachtgever is om al dan niet tot verlenging over te gaan. Dit creëert voor de Leverancier een investerings- en capaciteitsrisico, omdat hij zich voor maximaal acht (8) jaar moet committeren, terwijl de Opdrachtgever volledige flexibiliteit behoudt. Bent u bereid in te stemmen met een verlenging na akkoord van de Leverancier? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet.	Nee, hiertoe is de VRFGV niet bereid. Gelet op de aard van de Opdracht en het belang van continuïteit van de dienstverlening acht de VRFGV dit onwenselijk.
196	Concept Overeenkomst (Art 3.1)	Artikel 3.1 van de conceptovereenkomst verplicht de Leverancier om te blijven voldoen aan Veiligheidsregio ICT-Kwaliteitsnormen (Bijlage 4). Is de Opdrachtgever bereid te bevestigen dat significante wijzigingen van voornoemde normen niet binnen de standaardvergoeding vallen en daarom via een change procedure, inclusief impactanalyse en bijbehorende vergoeding, zullen worden behandeld, en dat tarieven kunnen worden aangepast? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Niet akkoord. De Overeenkomst voorziet reeds in een artikel m.b.t. wijzigingen van de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen. Conform het gestelde in lid 3 van artikel 3 zal Opdrachtgever bij wijzigingen van de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (Bijlage 4 van de Overeenkomst) met Leverancier in overleg treden om te bepalen wat hiervan de effecten zijn en indien noodzakelijk aanvullende afspraken maken.
197	Prijzenblad (Plafondbedragen)	Via welke methode, of aan de hand van welke benchmark, bent u tot de (huidige) bepaling van de plafondbedragen gekomen? Met andere woorden: hoe heeft u deze bedragen bepaald en/of getoetst?	De plafondbedragen zijn vastgesteld op basis van een integrale inschatting van de verwachte opdrachtomvang. Daarbij is gebruikgemaakt van beschikbare historische informatie, inzichten in de huidige en toekomstige dienstverlening, en een toets op marktconformiteit aan de hand van vergelijkbare trajecten en organisaties. Aangezien VRFGV sinds de vorige contractperiode een ontwikkeling heeft doorgemaakt van een meer traditionele on-premises omgeving naar een modernere cloudgeoriënteerde ICT-inrichting, bood de vorige aanbesteding op zichzelf onvoldoende basis voor de huidige bepaling. Om die reden zijn de bedragen breder beschouwd en getoetst aan de actuele behoefte en marktsituatie.
198	Programma van Eisen (#58)	Eis #58 stelt dat Inschrijver jaarlijks een NEN-7510-certificaat moet aanleveren. Wat is voor u de reden om een NEN-7510-certificaat te eisen? NEN-7510 is in principe van toepassing voor de zorgsector, en niet voor ICT-beheerdienstverlening. Bent u bereid NEN-7510 als eis te laten vervallen? Zo niet, is de aanlevering van een ISO27001-certificering als gelijkwaardig alternatief voor u ook akkoord, zoals ook vermeld op pagina 33 van de leidraad?	NEN 7510 is geen vereiste voor deze aanbesteding. Indien Inschrijver voldoet aan Geschiktheidseis 6 met een geldig ISO 27001-certificaat (incl. Verklaring van Toepasselijkheid), volstaat dit. De vermelding van NEN 7510 in PvE eis 58 (laatste bullet) is daarmee niet van toepassing.
199	Programma van Eisen (#29)	Eis #29 lijkt in het PvE per ongeluk te zijn genummerd als Eis #39. Het lijkt hier simpelweg om een kleine spelfout te gaan. Desalniettemin willen wij u vriendelijk verzoeken dit aan te passen, om verwarring te voorkomen met de daadwerkelijke Eis #39.	Zie het antwoord op vraag 178.
200	Programma van Eisen (#72)	In geval van P1, wie neemt dan de rol van calamiteitenmanager voor zijn rekening? VRFGV en op welke manier is dit intern VRFGV geregeld?	De Leverancier zal de rol van calamiteitenmanager tot zich nemen. De VRFGV treedt enkel op binnen de escalatiematrix wanneer de Leverancier niet tijdig handelt of wanneer aanvullende besluitvorming nodig is. Zie hiervoor ook de escalatiematrix bijlage 1b
201	Programma van Eisen (#70)	Kan VRFGV enkele voorbeelden delen van wat zij verstaan onder P1 security - bereikbaarheidsincidenten? Hoe vaak zijn deze in het kalenderjaar 2025 voorgekomen?	Zie SLA (bijlage 1b) , in 2025 is dit niet voorgekomen.
202	Programma van Eisen (#49)	Zijn er onderhoudscontracten van de actieve componenten/de netwerkinfrastructuur aanwezig? En zo ja: staan deze op naam van VRFGV?	Dat is correct.
203	Programma van Eisen (#35)	Wat verstaat VRFGV onder actief samenwerking met de leverancier van de Fortinet? Inschrijver is op zoek naar de vormgeving van de samenwerking tussen VRFGV, de externe leverancier en de inschrijver.	Eis 35 omschrijft dit reeds volledig. Er is geen aanvullende toelichting van toepassing.
204	Programma van Eisen (#34)	Kan VRFGV omschrijven hoe de demarcatie van werkzaamheden zal zijn tussen de inschrijver en externe SOC/SIEM leverancier? O.a. wie implementeert maatregelen die het gevolg zijn van het reageren op beveiligingsincidenten. Inschrijver is op zoek naar de vormgeving van de samenwerking tussen VRFGV, de externe leverancier en de inschrijver: welke exacte taken/verantwoordelijkheden komen voor de rekening van Inschrijver, en welke taken/verantwoordelijk worden door de derde partij uitgevoerd?	Zie het antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72.
205	Programma van Eisen (#15)	Als onderdeel van de jaarlijkse ISO 27001-certificering voert Inschrijver een interne audit uit, ter voorbereiding op ISO 27001. Onderdeel daarvan is tevens het bevragen en toetsen t.a.v. de BIO en NIS-normen. Is de rapportage daarvan afdoende om te voldoen aan deze eis? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	Een interne audit uitgevoerd in het kader van ISO 27001 kan ondersteunend zijn, maar is niet afdoende om te voldoen aan Eis 15. Eis 15 vereist aantoonbare naleving van de BIO, NIS2 en de Cyberbeveiligingswet, inclusief het beschikbaar stellen van de daarbij behorende specifieke bewijsstukken en auditrapportages. Een ISO-audit dekt deze normenkaders niet volledig.
206	Leidraad, pagina 33	Is het voldoen aan de NEN7510 een eis, welke afgedekt moet zijn met een (aantoonbaar) certificaat, of mag ook door Inschrijver beschreven worden op welke manier zij daar invulling aangeven?	Zie het antwoord op vraag 198.

207	Programma van eisen en beschrijvend document (Eis 70 en pagina 9/12)	We lezen dat de SOC/Siem-dienstverlening is uitbesteed aan een derde partij. Deze derde partij voorziet in een 24/7 bewaking van de security. Is de veronderstelling juist dat Inschrijver geen 24/7 actieve monitoring (eyes-on-screen) uitvoert en dat Inschrijver alleen standby moet zijn t.b.v. P1 incidenten? Zo niet, dan ontvangen wij graag toelichting over wat uw verwachtingen hier zijn.	Zie het antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72
208	Beschrijvend document ICT-dienstverlening (p. 34 en 35)	Inschrijver beschikt momenteel uitsluitend over het certificaat voor de Solution Area Infrastructure, en (nog) niet over het Modern Work-certificaat. Wilt u deze eis zo aanpassen dat óf het Modern Work certificaat óf het Infrastructure certificaat wordt geëist? Dit achten wij ook meer proportioneel. Wanneer u namelijk beiden eist, beperkt u zeer waarschijnlijk het aantal partijen wat kan inschrijven op deze aanbesteding. Door het beperken van de concurrentie (speelveld) ontvangt Aanbestedende Dienst ook minder competitieve offertes (zowel op kwalitatief gebied als op prijs).	Niet akkoord. Naar het oordeel van de VRFGV staat het in redelijke verhouding tot de aard van onderhavige opdracht (beheer Azure en MS 365) om beide certificaten te eisen.
209	Beschrijvend document, pagina 9 (par. 1.2.6.)	Het leveren van Azure resources wordt niet nader beschreven. Is onze veronderstelling juist dat dit niet binnen de scope van deze aanbesteding valt, en dat de daarbij gemoeide kosten dan ook geen onderdeel uitmaken van de gemaximaliseerde kosten van de dienstverlening?	VRFGV neemt Azure-resources en softwarelicenties af via een externe leverancier en ontvangt daarvoor maandelijks facturen. Het leveren of factureren van Azure-resources maakt daarom geen onderdeel uit van deze aanbesteding. De Leverancier ondersteunt VRFGV wel bij het beheer, monitoren, optimaliseren en adviseren over Azure-gebruik zoals omschreven in Bijlage 9, PvE.
210	Bestaande infrastructuur	Leverancier heeft voor een goede inschatting van de prijzen behoefte aan meer informatie over de over te nemen omgeving. Kunt u inzicht geven in de over te nemen infrastructuur? Wij denken hier aan o.a. een lijst met betrokken applicaties, architectuur en aantal routers en accesspoints, omvang van de Azure omgeving (aantallen van de componenten).	Zie het antwoord op vraag 3.
211	PvE Eis 31	Wij gaan er van uit dat de gevraagde ondersteuning betrekking heeft op de technische aspecten en dat VRFGV de functionele aspecten voor haar rekening neemt bij de communicatie met de applicatieleveranciers. Kunt u aangeven hoe u dit ziet?	Zie het antwoord op vraag 22.
212	Technisch Applicatie Beheer	Op blz 8 geeft u onder het kopje Beheer bij de eerste bullet aan dat u Technisch Applicatiebeheer onder scope van de opdracht plaatst. Kunt u nader toelichten en demarceren elke zaken u mbt TAB van de leverancier verwacht en welke u zelf doet?	Zie het antwoord op vraag 22.
213	2 Contracten	U geeft in paragraaf 1.2.2. van de leidraad aan dat voor elke veiligheidsregio een apart contract wordt gesloten. Dit suggereert 2 aparte contracten met volledig gescheiden omgevingen en governance. Aan de andere kant wordt in het document gesproken over VRFGV, wat suggereert dat we over 1 organisatie spreken. Kunt u nadfer toelichten wat gezamenlijk is en wat gescheiden?	Zoals beschreven in paragraaf 1.2.5 Beschrijvend Document werken de Veiligheidsregio Flevoland en de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek intensief samen. De Veiligheidsregio Flevoland en de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek hebben echter elk een eigen bestuur en administratie. Om deze redenen wordt er per Veiligheidsregio een Overeenkomst gesloten. Echter is er 1 beheeromgeving (tenant) voor beide regio's. Kosten voor onderhavige Opdracht worden verdeeld over beide Veiligheidsregio's, waarbij de verdeling 54% voor Veiligheidsregio Flevoland en 46% voor Veiligheidsregio Gooi & Vechtstreek is.
214	Ticketing systeem	Op blz 9 eerste bullet geeft u aan dat het 1e lijns Servicedesk met het ticketingsysteem Ultimo out of scope zijn. In eis 64 geeft u aan dat leverancier een ticketing beschikbaar dient te stellen en VRFGV toegang dient te verlenen. Inschrijver stelt voor een koppeling te realiseren tussen Ultimo en haar ticketing systeem, waarbij VRFGV de status van wijzigingen en incidenten in Ulimo kan zien. Kan VRFGV instemmen met dit voorstel?	Nee, hiermee kan de VRFGV niet instemmen. Ultimo is out of scope. Conform Eis 64 dient Leverancier een ticketingsysteem beschikbaar te stellen.
215	ISO27001 en NEN7510	U geeft in paragraaf 5.4.3 Geschiktheidseis 6 in de leidraad aan dat u een ISO27001 certificaat of een gelijkwaardige verklaring verplicht stelt (waarbij u NEN7510 als gelijkwaardig beschouwt. In Eis 58 geeft u aan dat u jaarlijks een NEN7510 certificaat met een Verklaring van Toepasselijkheid eist. Vraag: Kunt u bevestigen dat voor eis 58 laatste bullet ook een gelijkwaardige certificering namelijk ISO27001 met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid voldoet?	Zie het antwoord op vraag 198.
216	Inventarislijst ICT-componenten	Kunt u een volledig en actueel overzicht verstrekken van alle ICT-componenten (hardware, software, licenties, netwerkapparatuur) die binnen de scope van deze aanbesteding vallen, inclusief aantallen en locaties?	Zie het antwoord op vraag 18.
217	Meldkamersystemen	Vallen de ICT-voorzieningen van de gemeenschappelijke meldkamer (indien van toepassing) ook binnen de scope van deze opdracht? Zo ja, welke specifieke systemen betreft dit?	Nee, de ICT-voorzieningen van de meldkamer vallen niet binnen scope van deze Opdracht.
218	Locaties	Zijn er naast de genoemde locaties in Lelystad nog andere locaties (kazernes, oefenterreinen, samenwerkingspartners) waar ICT-dienstverlening geleverd moet worden?	De ICT-dienstverlening ziet op de gehele organisatie van VRFGV en is niet beperkt tot de genoemde locatie in Lelystad. VRFGV beschikt over meerdere locaties (waaronder kazernes en overige operationele locaties) waar ondersteuning geleverd wordt. De Opdracht heeft betrekking op alle relevante locaties binnen VRF en VRGV. Zie ook vraag 168

219	Regionale samenwerking	Hoe verhoudt de ICT-dienstverlening zich tot eventuele regionale samenwerkingsverbanden met andere veiligheidsregio's of gemeenten? Zijn er gedeelde systemen of netwerken?	Er zijn geen gedeelde netwerken of systemen.
220	Microsoft Solutions Partner designations (eis 7 en 8)	De geschiktheidseisen 7 en 8 vereisen de Microsoft Solutions Partner-designations voor Modern Work en Infrastructure (Azure). Een dergelijke designation is in de praktijk primair een afspiegeling van de omvang van een organisatie (aantal klanten, omzetvolume bij Microsoft) en niet noodzakelijkerwijs een indicator van de feitelijke kennis en ervaring van de medewerkers die de opdracht uitvoeren. Partijen die als tier 1 cloud solution provider opereren en aantoonbaar over diepgaande Microsoft 365- en Azure-expertise beschikken, maar niet aan de volumedrempels van een designation voldoen, worden hiermee mogelijk ten onrechte uitgesloten. Is de aanbestedende dienst bereid om inschrijvers de mogelijkheid te bieden de gevraagde competenties op alternatieve wijze aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van relevante referentieopdrachten, cv's van gecertificeerde medewerkers (zoals Microsoft Certified: Azure Administrator, Azure Solutions Architect, Modern Desktop Administrator) of een combinatie hiervan?	Zie het antwoord op vraag 208.
221	Moment van geldigheid designation	Indien alternatieve bewijsvoering niet wordt geaccepteerd: geldt de designation-eis op het moment van inschrijving, of mag deze ook gedurende de transitieperiode worden behaald?	Het betreft een Geschiktheidseis. Dit betekent dat Inschrijver op het moment van Inschrijving over de betreffende Inschrijving dient te beschikken.
222	Huidige infrastructuur	Kunt u een gedetailleerd overzicht geven van de huidige ICT-infrastructuur, inclusief merk/type apparatuur, leeftijd, firmware-versies en eventuele bekende tekortkomingen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3 en bijlage "Netwerkcomponenten" (antwoord vraag 18).
223	Huidige leverancier en exit	a. Wat is de einddatum van het huidige contract? b. Is er een exit-regeling met de huidige leverancier vastgelegd?	a. 18 november 2026 b. Ja, er is een exit-regeling/-plan vastgelegd.
224	Medewerking huidige leverancier	Is de huidige leverancier contractueel verplicht mee te werken aan de transitie, en zo ja, welke afspraken zijn hierover gemaakt (kennisoverdracht, datamigratie, parallelle dienstverlening)?	Ja, er is een exit-regeling/-plan vastgelegd. Deze omvat o.a. kennisoverdracht en datamigratie.
225	Lopende projecten	Zijn er lopende projecten of geplande wijzigingen in de ICT-omgeving die invloed kunnen hebben op de transitie of de dienstverlening in het eerste jaar?	Op dit moment niet (bekend).
226	Meetperiode beschikbaarheid	De SLA noemt een beschikbaarheidspercentage van 99,9% voor kritieke systemen. Over welke meetperiode wordt dit berekend (maandelijks, kwartaal, jaar)? En worden geplande onderhoudsmomenten hiervan uitgezonderd?	In de SLA komt de beschikbaarheidspercentage van 99.9% niet voor. Daarnaast geldt dat gepland onderhoud nooit onder een beschikbaarheidsberekening valt.
227	Cascaderende storingen	Hoe worden de respons- en oplostijden gemeten bij incidenten die meerdere diensten raken (bijv. een netwerkstoring die ook telefonie en workplace beïnvloedt)? Geldt dan de SLA van de hoogst geprioriteerde dienst?	Dat is correct.
228	Prioriteitsklassen	Kunt u de definities van de prioriteitsklassen (P1 t/m P4) verduidelijken, specifiek de criteria voor het onderscheid tussen P1 (kritiek) en P2 (hoog)?	Zie SLA (bijlage 1b)
229	Boeteclausules / bonus-malus	Welke sancties of boeteclausules zijn gekoppeld aan het niet halen van de overeengekomen SLA-normen? Is er een bonus/malus-regeling voorzie	Zie hiervoor het bepaalde in artikel 10.9, 10.10 en 10.11 van de GIBIT 2023. In afwijking op artikel 10.10 GIBIT 2023 geldt het volgende: De gevolgen van het niet halen van Service Levels worden in de Overeenkomst/ SLA geregeld, met dien verstande dat Opdrachtgever gerechtigd is om bij het niet halen van (een) Service Level(s) van Leverancier een verbeterplan te verlangen waarmee deze binnen een meetperiode alsnog conform de overeengekomen Service Levels zal presteren. Indien Leverancier hierna opnieuw de betreffende Service Level(s) niet haalt is Opdrachtgever gerechtigd een overleg op directieniveau te eisen van Leverancier. Indien de Leverancier dergelijk overleg weigert, of indien Opdrachtgever de uitkomst van dergelijk overleg onbevredigend acht, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst en/of de SLA('s) (gedeeltelijk) te ontbinden.
230	Volumewijzigingen	Hoe wordt omgegaan met volumewijzigingen? Is er een bandbreedte waarbinnen het aantal werkplekken of gebruikers mag fluctueren zonder prijsaanpassing?	Zie het antwoord op vraag 118.
231	Lifecycle beheerde apparatuur	Het Beschrijvend Document vermeldt dat levering van hardware (inclusief vernietiging) buiten scope valt en via een landelijke overeenkomst verloopt. Hoe wordt omgegaan met de lifecycle van apparatuur die de leverancier wel beheert (switches, access points, servers)? Vallen vervanging en vernieuwing onder de maandelijkse prijs of worden deze separaat afgerekend?	Levering, vervanging en vernietiging van hardware maken geen onderdeel uit van de maandelijkse beheervergoeding. Indien VRFGV hardware zoals switches of access points via de Leverancier wenst aan te schaffen of te laten vernietigen, wordt dit separaat afgenomen en afzonderlijk afgerekend.
232	Projectmatige dienstverlening	Het prijzenblad bevat all-in uurtarieven voor projectmatige inzet (projectleider, architect, consultant). Worden projecten altijd op nacalculatie (urbasis) afgerekend, of is er ook ruimte voor vaste projectprijzen bij vooraf duidelijk gedefinieerde opdrachten?	Ja, er is ruimte voor vaste projectprijzen bij vooraf duidelijke gedefinieerde opdrachten. Opdrachtgever kan hier per project een keuze inmaken. In het geval van een vaste projectprijs stelt Leverancier op verzoek van Opdrachtgever een offerte op met een vaste projectprijs. Na schriftelijk akkoord van deze offerte voert Leverancier de betreffende opdracht uit.

233	Calamiteitenprotocol ICT	Welke eisen stelt de Veiligheidsregio aan de beschikbaarheid van ICT-voorzieningen tijdens calamiteiten en crisisoperaties? Is er een apart calamiteitenprotocol voor ICT?	In de Aanbestedingsstukken zijn geen aanvullende beschikbaarheidseisen opgenomen voor ICT-voorzieningen tijdens calamiteiten of crisisoperaties. Ook is er geen afzonderlijk ICT-calamiteitenprotocol opgenomen. De Leverancier handelt tijdens calamiteiten conform de bestaande SLA-afspraken voor P1-incidenten
234	Meerwerkplafond	Is er een maximumpercentage van de totale contractwaarde dat als meerwerk mag worden afgerekend zonder nieuwe aanbestedingsprocedure?	In hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet 2012 is beschreven in welke gevallen een wijziging van een overheidsopdracht tijdens de looptijd ervan kan plaatsvinden zonder nieuwe aanbestedingsprocedure.
235	Redundantie en uitwijk	Zijn er eisen ten aanzien van redundantie en uitwijkmogelijkheden voor kritieke netwerkverbindingen en serveromgevingen, bovenop de back-upstrategie die in Eis 17 wordt beschreven?	Er zijn geen aanvullende eisen opgenomen ten aanzien van redundantie of uitwijkvoorzieningen. De Aanbestedingsstukken beperken zich tot de back-upstrategie zoals beschreven in Eis 17 en het Disaster Recovery Plan zoals beschreven in Eis 18. Verdere eisen voor redundante verbindingen of uitwijk zijn niet gesteld.
236	BYOD-beleid	Is er een BYOD-beleid (Bring Your Own Device) of wordt dit overwogen? Zo ja, welke eisen worden aan de ondersteuning hiervan gesteld?	Er is momenteel geen BYOD-beleid van kracht. Dit sluit echter niet uit dat een dergelijk beleid in de toekomst alsnog wordt vastgesteld.
237	Ticketvolumes	Wat zijn de huidige ticketvolumes (incidenten, servicerequests, changes) per maand?	Zie het antwoord op vraag 28.
238	Goedkeuring subverwerkers	De verwerkersovereenkomst noemt dat subverwerkers vooraf goedgekeurd moeten worden. Wat is de doorlooptijd van dit goedkeuringsproces? En is er een procedure voor spoedgevallen waarin vervanging van een subverwerker acuut nodig is?	De verwerkersovereenkomst bepaalt dat subverwerkers vooraf moeten worden goedgekeurd. Dit volgt uit artikel 28 lid 2 en 4 AVG, waarin is vastgelegd dat een verwerker alleen een subverwerker mag inschakelen met voorafgaande toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke. Voor het goedkeuringsproces hanteren wij als uitgangspunt dat een verzoek tot inzet of vervanging van een subverwerker binnen een redelijke termijn kan worden beoordeeld, waarbij gedacht kan worden aan circa 15 tot 20 werkdagen, zodat kan worden getoetst of de subverwerker voldoet aan de eisen van de AVG (o.a. passende beveiligingsmaatregelen en contractuele waarborgen). Ook bij een eventuele spoedsituatie blijft het uitgangspunt dat voorafgaande goedkeuring vereist is. In dergelijke gevallen kan de verwerker het verzoek met prioriteit voorleggen, waarna beoordeling zo spoedig mogelijk plaatsvindt. Er is geen procedure voorzien waarbij een subverwerker zonder voorafgaande toestemming kan worden ingezet.
239	Onbeperkte aansprakelijkheid regulatoire boetes (art. 16.5 iv GIBIT)	Artikel 16.5(iv) van de GIBIT bepaalt dat de aansprakelijkheidsbeperking niet geldt voor door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, voor zover die boetes ook rechtstreeks aan de leverancier hadden kunnen worden opgelegd. In combinatie met de verwerkersovereenkomst, die de leverancier volledig aansprakelijk houdt voor het handelen van subverwerkers, kan de leverancier onbeperkt aansprakelijk zijn voor een boete die voortvloeit uit een tekortkoming van een subverwerker. Is de aanbestedende dienst bereid deze aansprakelijkheid te begrenzen tot situaties die direct en aantoonbaar het gevolg zijn van een tekortkoming van de leverancier zelf, en niet van een subverwerker waarover de leverancier slechts beperkte controle heeft?	Niet akkoord: Artikel 28 lid 4 AVG bepaalt dat de verwerker volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde subverwerker. De subverwerker moet namelijk via een overeenkomst dezelfde verplichtingen krijgen opgelegd als die voor de verwerker gelden. In de praktijk betekent dit dat de verwerkingsverantwoordelijke geen directe contractuele relatie heeft met de subverwerker. De contractuele keten loopt via de verwerker daardoor ligt de verantwoordelijkheid voor selectie, inzet en aansturing van subverwerkers bij de verwerker, en blijft deze ook aansprakelijk richting de verwerkingsverantwoordelijke voor het handelen van die subverwerkers. Dit is precies de reden waarom verwerkersovereenkomsten doorgaans bepalen dat de verwerker verantwoordelijk blijft voor zijn subverwerkers: dit volgt rechtstreeks uit de systematiek van artikel 28 AVG.
240	Onbeperkte aansprakelijkheid IP-inbreuk (art. 16.5 iii en art. 20)	De onbeperkte aansprakelijkheid geldt ook voor inbreuk op intellectuele eigendom. Gezien de aard van de opdracht (beheer van een Microsoft-omgeving met componenten van diverse softwareleveranciers) kan een IP-claim ontstaan die buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt. Is de aanbestedende dienst bereid deze onbeperkte aansprakelijkheid te beperken tot IP-inbreuken die direct voortvloeien uit door de opdrachtnemer zelf ontwikkeld maatwerk?	Niet akkoord. De VRFGV acht het van belang dat Leverancier instaat voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit door hem ontwikkelde, geleverde of geïmplementeerde onderdelen en het door hem voorgeschreven gebruik daarvan.
241	BD 1.2 Scope van de Opdracht + PvE eis 71 + BD 1.2.4 Platform voor vaste telefonie	Gezien meerdere onderdelen van de scope (zoals Teams Telefonie, SOC/SIEM en delen van de netwerk- en back-upinrichting) afhankelijk zijn van externe partijen of eerder ingerichte architectuur, kunt u bevestigen dat de opdracht primair is gericht op het waarborgen van continuïteit, regievoering en integrale coördinatie, en niet op het overnemen van ontwerpverantwoordelijkheid of historische technische keuzes buiten directe beïnvloedingssfeer van Leverancier?	De Opdracht is gericht op continuïteit, beheer en coördinatie in samenwerking met externe partijen. De Leverancier neemt geen ontwerpverantwoordelijkheid over voor bestaande of extern ingerichte componenten. Wel verwacht VRFGV van de Leverancier een proactieve houding, waaronder het tijdig signaleren van risico's, knelpunten en verbetermogelijkheden binnen de beheeromgeving.
242	PvE eis 71	Kunt u bevestigen dat directe specialist-tot-specialist communicatie uitsluitend ziet op inhoudelijke afstemming en kennisdeling, en niet leidt tot impliciete uitbreiding van scope, versnelling van doorlooptijden of aanvullende resultaatsverplichtingen buiten de overeengekomen SLA-afspraken?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.

243	BD 1.2 Microsoft 365 Intune / Endpoint beheer	Indien huidige configuraties of policies leiden tot structurele incidenten of instabiliteit, wordt herontwerp of rationalisatie daarvan aangemerkt als projectmatige wijziging en niet als regulier beheer?	Ja. Herontwerp of rationalisatie van configuraties of policies die structurele incidenten of instabiliteit veroorzaken wordt als projectmatige wijziging aangemerkt, niet als regulier beheer.
244	BD 1.2 Microsoft 365 Defender / Identity / Purview	Kunt u bevestigen dat de huidige Microsoft 365 tenant beschikt over een formeel vastgestelde security baseline (bijvoorbeeld Secure Score-doelstelling), en dat het initiële verhogen van deze baseline als optimalisatietraject wordt beschouwd?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
245	BD 1.2 Azure Identity & Access Management / RBAC	Kunt u aangeven of periodieke governance-audits plaatsvinden op RBAC, PIM en policy-naleving, en of Leverancier uitsluitend verantwoordelijk is voor beheer binnen bestaande kaders en niet voor historische afwijkingen?	In de Aanbestedingsstukken zijn geen periodieke governance-audits op RBAC, PIM of policy-naleving opgenomen. De Leverancier is verantwoordelijk voor beheer binnen de bestaande kaders en niet voor historische afwijkingen. Wel verwacht VRFGV dat de Leverancier proactief signaleert wanneer afwijkingen of ongewenste rechten worden aangetroffen.
246	BD 1.2 Azure Core Structure & Security & Governance	Kunt u bevestigen dat de huidige Azure-omgeving is ingericht conform Microsoft Cloud Adoption Framework en Well-Architected Framework principes, en dat eventuele afwijkingen bij aanvang van de overeenkomst als verbetertraject worden beschouwd en niet als tekortkoming van Leverancier?	De VRFGV doet geen uitspraken over CAF- of WAF-conformiteit van de huidige Azure-omgeving. Leverancier neemt de omgeving as-is over, waarbij eventuele bestaande afwijkingen niet als tekortkoming van de Leverancier worden beschouwd. Eventuele verbeteringen kunnen in overleg als verbetertraject worden opgepakt.
247	BD 1.2 LIQUIT beheer	Staat VRFGV open voor een scenario waarbij Leverancier Liquit in regie beheert en alternatieve moderne werkplekarchitecturen adviseert indien dit leidt tot lagere beheerrisico's en verbeterde standaardisatie?	Dat is na Gunning bespreekbaar.
248	BD 1.2 LIQUIT beheer	Kunt u toelichten wat de strategische keuze voor Liquit is, inclusief contractduur, licentieconstructie en eventuele exit mogelijkheden gedurende de looptijd van de overeenkomst?	VRFGV verstrekt tijdens de aanbesteding geen nadere informatie over strategische keuzes, contractdetails of exit-mogelijkheden rondom Liquit. Deze informatie acht de VRFGV niet relevant voor de Inschrijving en wordt indien nodig na Gunning met Leverancier afgestemd.
249	BD 1.2 Netwerkinfrastructuur	Indien storingen worden veroorzaakt door verouderde hardware of firmware die bij aanvang van de overeenkomst reeds buiten support valt, wordt dit dan beschouwd als herstel buiten reguliere SLA-verplichtingen?	Ja. Storingen door hardware of firmware die bij aanvang al buiten support valt, vallen buiten de reguliere SLA-verplichtingen.
250	PvE 2.8 Netwerkkomponenten	Kunt u aangeven welke netwerkkomponenten binnen scope vallen waarvan de vendor supportstatus (EOL/EOS) binnen de contractperiode verloopt, en hoe vervanging of upgrade financieel wordt behandeld?	De huidige netwerkkomponenten zijn recent aangeschaft. VRFGV verwacht daarom geen EOL/EOS-situaties binnen de contractperiode. Mocht vervanging of uitbreiding toch nodig zijn, dan wordt dit separaat ingekocht en valt dit niet onder de maandelijkse beheervergoeding.
251	BD 1.2 + SLA §2	Indien een security-incident ontstaat door onvolledige detectie, verkeerde configuratie of vertraging bij de externe SOC-partij, wordt dit dan aangemerkt als externe afhankelijkheid buiten de resultaatsverplichting van Leverancier?	Ja, dat is correct.
252	BD 1.2 Beveiligingsbeheer SOC/SIEM	Kunt u bevestigen dat Leverancier niet verantwoordelijk is voor inhoudelijke detectie, analyse of tuning van security use cases binnen SOC/SIEM, maar uitsluitend voor opvolging en coördinatie van meldingen?	Ja dat kunnen wij bevestigen.
253	PvE Eis 17 + SLA §2 Incidentenmanagement	Kunt u aangeven of RPO- en RTO-doelstellingen formeel zijn vastgesteld per kritieke workload, en zo ja, of deze zijn gebaseerd op periodiek geteste en gevalideerde restore procedures?	Nee, er zijn nog geen RPO- en RTO-doelstellingen bepaald. Deze worden na Gunning samen met de Leverancier vastgesteld.
254	PvE Eis 17 + BD 1.2 Back-up en Disaster Recovery	Kunt u bevestigen dat Leverancier uitsluitend verantwoordelijk is voor beheer en monitoring van de bestaande back-up- en DR-inrichting, en niet voor eventuele tekortkomingen in het oorspronkelijke ontwerp of gekozen tooling?	Ja. De Leverancier is verantwoordelijk voor de as-is overname van de bestaande back-up- en DR-inrichting. Eventuele tekortkomingen uit de eerdere inrichting vallen niet onder hun verantwoordelijkheid. De back-updata wordt daarbij ondergebracht binnen de eigen beheeromgeving van de nieuwe Leverancier.
255	BD 1.2.4 Platform voor vaste telefonie	Indien verstoringen voortkomen uit configuraties, ontwerpkeuzes of providerbeperkingen buiten directe beïnvloedingssfeer van Leverancier, wordt dit dan beschouwd als een inspanningsverplichting (regie en escalatie) en niet als resultaatsverplichting binnen de SLA?	Ja. In deze situaties geldt een inspanningsverplichting. De Leverancier pakt verstoringen en geconstateerde fouten gewoon op, maar is niet verantwoordelijk voor het feit dat deze in de eerdere inrichting zijn ontstaan.
256	BD 1.2.4 Platform voor vaste telefonie	Gezien de implementatie van Teams Telefonie door een derde partij plaatsvindt en afhankelijkheden bestaan met externe telecomproviders, kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van Leverancier primair ziet op regievoering, monitoring en coördinatie, en niet op het overnemen van ontwerpverantwoordelijkheid of herarchitectuur van het platform?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. Teams Telefonie wordt door een derde partij ingericht; na oplevering valt het beheer binnen de scope van de Opdracht. De verantwoordelijkheid van de Leverancier beperkt zich tot regie, monitoring en coördinatie, niet tot ontwerp of herarchitectuur van het platform.
257	Doorwerking voorwaarden in de keten (verwerkersovereenkomst)	De verwerkersovereenkomst verplicht de leverancier om met elke onderaannemer een identieke verwerkersovereenkomst af te sluiten. Betekent dit dat ook de aansprakelijkheidsbepalingen (inclusief de onbeperkte aansprakelijkheid voor regulatoire boetes en IP-inbreuken) doorgelegd moeten worden in de keten? Is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat dit voor veel gespecialiseerde subverwerkers een dealbreaker kan zijn?	Dat is geen reden voor aanpassing. Artikel 28 lid 4 AVG bepaalt dat een verwerker met een subverwerker een overeenkomst sluit waarin dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen worden opgelegd als in de verwerkersovereenkomst met de aanbestedende dienst. Dit ziet primair op verplichtingen rond de verwerking van persoonsgegevens, niet op de aansprakelijkheden. Dit betekent niet dat de volledige verwerkersovereenkomst of alle commerciële bepalingen één-op-één moeten worden doorgelegd.

258	Innovatiemechanisme	Hoe gaat de Veiligheidsregio om met innovatie gedurende de looptijd? Is er een innovatiebudget of -mechanisme voorzien?	Er is binnen deze aanbesteding geen apart innovatiebudget of innovatiemechanisme opgenomen. De VRFGV staat wel open voor verbeter- en innovatievoorstellen; eventuele uitwerking daarvan wordt na Gunning en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst in overleg bepaald.
259	Gebruikerstevredenheid	Kunt u de huidige tevredenheid van eindgebruikers over de ICT-dienstverlening delen, bijvoorbeeld door de resultaten van een recent tevredenheidsonderzoek beschikbaar te stellen?	De VRFGV deelt geen informatie over de huidige tevredenheid van eindgebruikers. In de aanbesteding is opgenomen dat de Leverancier jaarlijks een eigen tevredenheidsonderzoek uitvoert, conform Eis 62.
260	IT-roadmap	Is er een architectuurvisie of IT-roadmap beschikbaar die de strategische richting van de ICT voor de komende jaren beschrijft?	Ja, deze is intern beschikbaar en kan na Gunning worden gedeeld met Leverancier.
261	Vragen		Vraagsteller heeft aangegeven dat deze vraag vervalt. Vraag derhalve verwijderd en niet beantwoord.
262	Bijlage 1b – Service Level Agreement v1.0 (SLA)	Kan Opdrachtgever bevestigen of de 24x7 bereikbaarheid bij P1-incidenten uitsluitend betrekking hebben op escalaties en coördinatie, of dat ook actieve technische herstelwerkzaamheden (hands-on support) 24x7 worden verwacht?	Bij P1-incidenten wordt er verwacht dat de leverancier ook technische herstelwerkzaamheden 24x7 uitvoert.
263	Bijlage 1b – Service Level Agreement v1.0 (SLA)	Vanaf welk moment start de responsetijd en oplostijd bij P1-incidenten buiten kantoortijden: bij melding door VRFGV, registratie in het ticketsysteem, of bevestiging door leverancier?	De responsetijd en oplostijd bij P1-incidenten zal starten na de telefonische aanmelding van het incident door de VRFGV.
264	Bijlage 1b – Service Level Agreement v1.0 (SLA)	Kan Opdrachtgever bevestigen dat 24x7 bereikbaarheid en afhandeling van P1-incidenten volledig is inbegrepen in het jaarlijkse beheerplafond en niet leidt tot aanvullende vergoedingen?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
265	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Wordt voor P1-incidenten 24/7 fysieke bezetting verwacht of volstaat stand-by beschikbaarheid mits aan de SLA-responstijden wordt voldaan?	Stand-by beschikbaarheid volstaat, mits wordt voldaan aan de overeengekomen SLA-respons- en oplostijden. Afhankelijk van de aard en ernst van het P1-incident kan van de leverancier worden verlangd dat deze (op afroep) werkzaamheden op locatie uitvoert.
266	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Kan opdrachtgever een indicatie geven van het historisch aantal P1 t/m P4-incidenten per jaar (bij benadering)? (ook buiten kantoortijden)	Zie het antwoord op vraag 28. De VRFGV merkt hierbij op dat dit tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan wijzigen.
267	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Kan opdrachtgever bevestigen dat het recht om meldingen naar P1 te escaleren uitsluitend is voorbehouden aan een vooraf benoemde, beperkte groep functionarissen?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
268	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.9/2.10 Rapportage & Communicatie / Samenwerking (PvE §2.9-2.10)	Kan opdrachtgever bevestigen dat aan het niet halen van SLA-normen geen boetes of servicecredits zijn gekoppeld, maar dat dit uitsluitend wordt besproken in evaluatie- en verbeteroverleggen?	Zie het antwoord op vraag 229.
269	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.9/2.10 Rapportage & Communicatie / Samenwerking (PvE §2.9-2.10)	Hoe wordt omgegaan met structurele SLA-afwijkingen over meerdere maanden: leidt dit tot verbeterplannen, herijking van SLA-afspraken of andere contractuele maatregelen?	Zie het antwoord op vraag 229.
270	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.7 Microsoft 365 en Azure (PvE §2.7)	Wordt door opdrachtgever vóór start van de implementatiefase actuele documentatie beschikbaar gesteld van de Azure-omgeving, inclusief architectuur, configuraties en bekende risico's?	De documentatie waarover wij beschikken wordt door opdrachtgever beschikbaar gesteld na gunning.
271	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Hoe wordt omgegaan met beveiligings- of architectuurproblemen die na overdracht aan het licht komen, maar aantoonbaar hun oorsprong hebben vóór de overdracht?	Zie Eis 36.
272	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Kan opdrachtgever concreet verduidelijken welke taken bij security-incidenten expliciet bij de SOC/CERT-dienstverlener blijven en welke verantwoordelijkheden bij de leverancier liggen?	Zie het antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72.
273	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Kan opdrachtgever bevestigen dat werkzaamheden voortvloeiend uit incidenten, changes en regulier advies binnen de scope van beheer vallen en niet automatisch als projecturen worden aangemerkt?	Correct.
274	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Wanneer kwalificeert een activiteit als project (uurtarief) in plaats van regulier beheer, en wordt hiervoor een gezamenlijke afbakening gehanteerd?	Een activiteit is een project wanneer het geen onderdeel is van het reguliere beheer en een afgebakend doel, planning en inzet heeft. De afbakening tussen beheer en projectwerk wordt gezamenlijk vastgesteld door de VRFGV en de Leverancier.
275	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Is het tweewekelijkse change-overleg bedoeld als vast structureel overleg, ongeacht het aantal changes, of alleen indien er actieve changes zijn?	Het tweewekelijkse change-overleg is een vast structureel overleg, zoals beschreven in Eis 67. Dit overleg vindt dus altijd plaats, ook wanneer het aantal actieve changes beperkt is.
276	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Zijn er naast de halfjaarlijkse evaluaties vaste maandelijkse of kwartaaloverleggen voorzien voor operationele en tactische afstemming?	Naast het tweewekelijkse change-overleg (Eis 67), de maandelijkse mondelinge toelichting op rapportages (Eis 58) en de halfjaarlijkse evaluatie (Eis 60) zijn er géén vaste maandelijkse of kwartaaloverleggen voor operationele of tactische afstemming opgenomen. Indien aanvullende overleggen gewenst zijn, kan dat in overleg tussen VRFGV en de Leverancier worden afgestemd.

277	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Indien wettelijke normen of Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen tijdens de looptijd wijzigen, worden implementaties hiervan beschouwd als regulier onderhoud of als meerwerk?	Zie het antwoord op vraag 179.
278	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u aangeven hoeveel gebruikers, werkplekken, laptops, mobiele devices en servers binnen de scope van deze aanbesteding vallen?	Zie het antwoord op vraag 3.
279	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u het huidige aantal Microsoft 365-gebruikers (per licentietype), Teams-telefoniegebruikers, Intune-beheerde devices en Azure-subscriptions verstrekken, inclusief verwachte groei gedurende de contractperiode?	Zie het antwoord op vraag 3.
280	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u specificeren om hoeveel fysieke locaties het gaat en welke ICT-voorzieningen daar aanwezig zijn?	Zie het antwoord op vraag 3.
281	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u een overzicht verstrekken van de huidige Azure-omgeving (aantal subscriptions, resourcegroepen, virtual machines, databases, storage accounts, Sentinel-inrichting, etc.)?	Zie het antwoord op vraag 3.
282	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u toelichten welke werkzaamheden precies onder ‘technisch applicatiebeheer van 3rd-party software’ vallen?	Zie het antwoord op vraag 22.
283	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u specificeren welke SOC/SIEM-beheertaken tot de scope behoren en welke tooling/dashboards hiervoor beschikbaar zijn?	Zie het antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72.
284	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u de exacte reikwijdte van het beheer van Teams Telefonie na implementatie verduidelijken (bijv. callflows, nummerbeheer, SBC's, churn)?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
285	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u de huidige Teams-telefoniearchitectuur beschrijven (type aansluiting, aantal voicegebruikers, eventuele koppelingen met kritieke processen)?	Dit kan de VRFGV op dit moment niet aangeven. De inrichting en implementatie van Teams als primaire VoIP oplossing wordt naar verwachting eind tweede kwartaal afgerond.
286	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Vanaf welk moment starten de responsetijd en oplostijd zoals opgenomen in de SLA: bij registratie, triage of toewijzing?	Bij registratie.
287	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Zijn er standaardsjablonen beschikbaar voor rollback-plannen, of wordt verwacht dat de opdrachtnemer deze zelf ontwikkelt?	Er worden door de VRFGV geen standaardsjablonen voor rollback-plannen beschikbaar gesteld. De opdrachtnemer stelt deze plannen zelf op als onderdeel van het changemanagementproces.
288	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Zijn er standaardsjablonen beschikbaar voor rollback-plannen, of wordt verwacht dat de opdrachtnemer deze zelf ontwikkelt?	Zie het antwoord op vraag 287.
289	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, IKN §9 Documentatie (IKN H1)	Is er actuele ontwerp- en beheerdocumentatie beschikbaar die wordt opgeleverd tijdens de transitiefase?	Ja, deze maakt onderdeel uit van een overeengekomen exit-/transitieplan.
290	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, IKN §9 Documentatie (IKN H1)	Is er een verplichte overlap- of samenwerkingsfase tussen de huidige en nieuwe leverancier? Zo ja, wat is de verwachte duur?	Ja. De aanbestedingsplanning voorziet in een transitiefase van 7 september 2026 tot en met 17 november 2026, waarin de nieuwe Leverancier de dienstverlening overneemt en samenwerking/afstemming met de huidige leverancier plaatsvindt.
291	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u een overzicht verstrekken van alle werkzaamheden die onder de ‘package deals’ vallen, inclusief de verwachte aantallen per jaar?	Nee. Package deals worden in samenspraak samengesteld. In het geval van een package deal stelt de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever op basis hiervan een offerte op met een vaste prijs per package. Na schriftelijk akkoord van deze offerte voert Leverancier de betreffende opdracht uit. Package deals worden buiten het plafondbedrag afgerekend. De VRFGV wilt de mogelijkheid tot package deals graag opnemen echter verwacht dat one-off projecten (buiten het prijsplafond) de gangbare werkwijze zullen zijn.
292	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Kunt u een indicatie geven van het gemiddelde aantal projecturen in de afgelopen drie jaar (projectleider, architect, consultant)?	De VRFGV beschikt niet over een representatieve gemiddelde jaarlijkse waarde in uren en budget die bruikbaar is voor deze aanbesteding. De projecten van de afgelopen drie jaar stonden voor een belangrijk deel in het teken van transitie naar een meer cloudgeoriënteerde ICT-omgeving en zijn daardoor inhoudelijk niet één-op-één vergelijkbaar met de nu gevraagde scope. In deze periode zijn onder meer projecten uitgevoerd op het gebied van access points, firewalls en switches, maar deze geven geen representatief gemiddeld beeld voor de beoogde dienstverlening.
293	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (IKN)	Zijn er specifieke koppelingen, API's of standaarden die reeds zijn geïmplementeerd en door de nieuwe leverancier moeten worden beheerd of vernieuwd?	Ja die zijn er en deze moeten door de Leverancier worden beheerd.
294	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, IKN §4 Informatiebeveiliging en Privacy (IKN C1)	Is er een actuele BIO-baselinetoets beschikbaar voor de ICT-omgeving die als basis dient voor aanvullende beveiligingsmaatregelen?	Binnen de organisatie is een actuele beoordeling van de informatiebeveiliging beschikbaar in de vorm van recente BIO-volwassenheidsmetingen voor beide veiligheidsregio's. Deze metingen vormen de basis voor aanvullende beveiligingsmaatregelen. Een afzonderlijke BIO-baselinetoets (vragenlijst) is niet beschikbaar.

295	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, IKN §5 Dataportabiliteit (IKN D1-D3)	Is er een bestaand semantisch datamodel (TMLO/MDTO of VR-specifiek) dat verplicht moet worden aangehouden bij data-export? Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, IKN §5 Dataportabiliteit (IKN D1-D3)	Nee. Er is geen verplicht semantisch datamodel (zoals TMLO, MDTO of VR-specifiek) voorgeschreven voor data-export
296	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, IKN §7 Archivering (IKN F1-F4)	Zijn er aanvullende archiverings- of metadateringseisen die van toepassing zijn op beheeractiviteiten of logging?	Voor beheeractiviteiten en logging gelden de Archiefwet en Archiefregeling en de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen. Er zijn geen aanvullende, specifieke archiverings- of metadateringseisen van toepassing boven deze kaders.
297	Bijlage 1c – Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, IKN §2 Architectuur (IKN A1/A2)	Is er een bestaande documentatiestructuur of platform waarin de leverancier verplicht moet documenteren?	Nee er is geen bestaande documentatiestructuur of platform waarin de leverancier moet documenteren.
298	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.1 Wet- en regelgeving en standaarden (PvE §2.1)	Kunt u aangeven welke landen expliciet zijn toegestaan voor opslag van data binnen het GDPR-gebied?	Opslag van data is toegestaan binnen alle landen die onderdeel uitmaken van de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte (EER), voor zover deze onder het toepassingsbereik van de GDPR vallen.
299	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Wordt door de VRFGV een eigen DPIA aangeleverd waarop de leverancier moet aansluiten?	Nee. De VRFGV levert geen generieke DPIA aan waarop de Leverancier moet aansluiten. Een DPIA wordt per specifieke verwerking of applicatie opgesteld door (of namens) VRFGV; de Leverancier levert waar nodig input en ondersteuning voor die DPIA.
300	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.5 Algemene eisen (PvE §2.5)	Kan de VRFGV een overzicht aanleveren van sleutelposities inclusief functieprofielen?	Nee, de VRFGV levert geen overzicht van sleutelposities met functieprofielen. Indien relevant wordt per project of opdracht afgestemd welke functies als sleutelposities gelden.
301	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.6 Informatiebeveiliging (PvE §2.6)	Is er een overzicht beschikbaar van alle assets die onder continue monitoring vallen?	Nee, er is geen apart of volledig overzicht beschikbaar waarin alle assets die onder continue monitoring vallen zijn opgesomd. De huidige leverancier monitort wél de netwerkcomponenten zoals switches en access points, maar er bestaat geen centrale lijst die alle gemonitorde assets bundelt
302	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.1 Wet- en regelgeving en standaarden (PvE §2.1)	Zijn er aanvullende eisen aan dataretentie of bewaartermijnen voor back-ups?	Zie het antwoord op vraag 80.
303	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.6 Informatiebeveiliging (PvE §2.6)	Wordt er een auditkalender aangeleverd waarmee leveranciers rekening moeten houden?	Nee, er wordt geen auditkalender aangeleverd. De VRFGV voert jaarlijks audits en evaluaties uit, maar de exacte planning wordt per situatie afgestemd met de Leverancier en niet vooraf in een kalender gedeeld.
304	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Zijn er specifieke formats voor het schriftelijk bevestigen van beveiligingsadviezen?	Nee, hier is geen vast template voor.
305	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Kunt u inzicht geven in het gemiddeld aantal Microsoft 365-gerelateerde supportverzoeken dat door het interne supportteam wordt doorgestuurd?	Zie het antwoord op vraag 28 en vraag 41.
306	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.7 Microsoft 365 en Azure (PvE §2.7)	Worden templates voor health checks aangeleverd of dient de leverancier deze zelf op te stellen?	De VRFGV levert geen templates voor health checks aan. De Leverancier stelt deze zelf op.
307	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.7 Microsoft 365 en Azure (PvE §2.7)	Kunt u specificeren hoeveel Microsoft 365/Azure-projecten de afgelopen drie jaar zijn uitgevoerd?	Er zijn in de afgelopen drie jaar vier projecten uitgevoerd.
308	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.6 Informatiebeveiliging (PvE §2.6)	Zijn er voorkeurs- of verplichte tools voor monitoring, logging en rapportage?	Nee, die zijn er niet.
309	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.5 Algemene eisen (transitieactiviteiten) (PvE §2.5)	Worden IaC repositories en architectuurdocumenten voorafgaand aan de transitie gedeeld?	Nee, IaC-repositories en architectuurdocumenten worden niet voorafgaand aan de transitie gedeeld. Deze worden pas verstrekt tijdens de transitie, als onderdeel van de overdracht.
310	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Wordt voorafgaand aan overdracht een gezamenlijke technische nulmeting uitgevoerd en wordt de volledige actuele Azure-architectuurdocumentatie beschikbaar gesteld?	Nee. Zowel de technische nulmeting als de actuele Azure-architectuurdocumentatie worden niet vooraf gedeeld, maar worden tijdens de transitie opgeleverd als onderdeel van het overdrachtsproces.
311	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.8 Netwerkcomponenten (PvE §2.8)	Is er een volledig overzicht beschikbaar van alle switches, access points, licenties en firmwareversies?	Zie het antwoord op vraag 18.
312	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0 (PvE)	Wat zijn de exacte responstijden voor vervanging van defecte netwerkcomponenten?	Zie SLA (bijlage 1b)

313	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.8 Netwerkcomponenten (PvE §2.8)	Is remote patchwerk toegestaan tijdens kantooruren of uitsluitend daarbuiten?	Met uitzondering van enkele hoofdlocaties is dit toegestaan, mits dit tijdig wordt afgestemd, vooraf wordt gecommuniceerd en uitsluitend plaatsvindt na gezamenlijk akkoord. Uitvoering buiten kantoor tijden heeft de voorkeur indien dit binnen kantoor tijden niet mogelijk is. Ook hiervoor geldt dat dit vooraf moet worden besproken.
314	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.7 Microsoft 365 en Azure (PvE §2.7)	Bestaat er een vaste template voor incidentrapportages?	Nee, er is op dit moment geen vaste template voor incidentenrapportages. Dit is wel gewenst.
315	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.9/2.10 Rapportage & Communicatie / Samenwerking (PvE §2.9-2.10)	Wat is het verwachte volume aan changes voor het tweewekelijkse change-overleg?	Zie het antwoord op vraag 28.
316	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.9/2.10 Rapportage & Communicatie / Samenwerking (PvE §2.9-2.10)	Kunt u een inschatting geven van het jaarlijkse aantal gebruikersondersteuningsverzoeken dat door het interne team wordt geëscaleerd?	Zie het antwoord op vraag 28.
317	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.5 Algemene eisen (transitieactiviteiten) (PvE §2.5)	Wordt het HLD/laC/documentatie voor re-transitie ook aan het begin van de samenwerking gedeeld?	Nee. Het HLD, laC en overige documentatie voor de re-transitie worden niet aan het begin van de samenwerking gedeeld. Deze worden tijdens de transitieperiode opgesteld en opgeleverd als onderdeel van het re-transitieplan.
318	Bijlage 9 – Programma van Eisen v1.0, PvE §2.11 Exit strategie en overdrachtsproces (PvE §2.11)	Zijn er specifieke eisen of formats voor de vernietigingsverklaring?	Er zijn geen specifieke eisen of formats voor de vernietigingsverklaring. Een reguliere verklaring vanuit de leverancier volstaat.
319	Bijlage 9 Programma van Eisen, Eis 58	In eis 58 uit het PvE vraagt u om jaarlijks een NEN 7510 certificering te kunnen overleggen. NEN 7510 is een norm die specifiek bedoeld is voor zorgorganisaties en is wettelijk verplicht binnen de zorgsector. De VRFGV valt echter niet onder de zorgwetgeving en in de overige aanbestedingsdocumenten wordt primair verwezen naar de BIO, NIS2 en de Cyberbeveiligingswet als relevante kaders voor informatiebeveiliging. Het aanhouden van NEN 7510 als geschiktheidseis leidt tot een disproportioneel zware last, zeker omdat deze norm niet toepasbaar is op niet zorginstellingen. Een eis op basis van BIO/BIO auditrapportage sluit volledig aan op de wettelijke verplichtingen van veiligheidsregio's en op het Programma van Eisen. Kunt u bevestigen dat voor deze aanbesteding geen verplichting geldt tot het overleggen van een NEN 7510 certificering, en dat deze eis vervalt of wordt vervangen door aansluiting bij de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) of een daarmee vergelijkbaar informatiebeveiligingsmanagementsysteem?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 198.
320	Beschrijvend Document / PvE, §1.2 / §2.7-2.8	Kan opdrachtgever inzicht geven in het gemiddelde aantal incidenten, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken (RFC's) per maand over de afgelopen 24 maanden, uitgesplitst naar Microsoft 365, Azure en netwerkcomponenten?	Zie het antwoord op vraag 28.
321	Beschrijvend Document / PvE, §1.2 / §2.7	Kan opdrachtgever een overzicht verstrekken van de huidige Azure-omgeving, inclusief het aantal subscriptions, resourcegroepen, virtuele machines, databases, storage-accounts en netwerkcomponenten?	Zie het antwoord op vraag 3.
322	PvE, §2.7 – Eis 36	Kan opdrachtgever bevestigen dat voorafgaand aan de start van regulier beheer een gezamenlijke nulmeting plaatsvindt, waarin eventuele technische verbeterpunten worden vastgesteld en onderscheiden van regulier beheer, in relatie tot Eis 36 (as-is overname)?	Nee, dat kan de VRFGV niet bevestigen. Uitgangspunt is en blijft dat de dienstverlening “as-is” wordt overgenomen conform Eis 36. Zie in dit verband en voor de volledigheid ook het antwoord op vraag 183.
323	PvE, §2.6 – Eis 25	Kan opdrachtgever aangeven wat de verwachte maximale jaarlijkse inspanning is in het kader van de in Eis 25 genoemde evaluaties en audits (bijvoorbeeld in uren of dagen)?	Dit is op dit moment niet bekend; daarom kan hier geen maximum aan worden verbonden.

324	PvE, §2.5 – Eis 14	Kan opdrachtgever verduidelijken welke concrete maatregelen worden verwacht onder 'te allen tijde waarborgen van continuïteit', mede in relatie tot overmachtssituaties en afhankelijkheden van externe leveranciers zoals Microsoft?	Eis 14 heeft betrekking op de operationele continuïteit binnen de invloedssfeer van de leverancier. De VRFGV verwacht dat de Leverancier zodanig is georganiseerd dat de dienstverlening ononderbroken kan doorgaan, ook wanneer zich interne verstoringen voordoen, zoals ziekte, uitval van personeel of andere interne calamiteiten. Deze eis ziet nadrukkelijk niet op situaties van overmacht of incidenten bij externe partijen (zoals Microsoft), die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen.
325	PvE, §2.6 – Eis 16 / §2.8 – Eis 45	Kan opdrachtgever verduidelijken wat wordt verstaan onder 'tijdige installatie van beveiligingspatches' en of hiervoor een vaste termijn wordt gehanteerd (bijvoorbeeld binnen 14 of 30 dagen na release)?	De VRFGV hanteert geen vaste termijn voor het installeren van beveiligingspatches. "Tijdig" betekent dat updates zonder onnodige vertraging worden toegepast via professioneel, risicogestuurd patchbeheer. Bij kritieke kwetsbaarheden, zoals zero-days, wordt direct handelen verwacht zodra een patch of tijdelijke maatregel beschikbaar is. Reguliere updates worden verwerkt via de maandelijkse update-ringen.
326	Beschrijvend Document / PvE, §1.2 / §2.7 – Eis 34 en 35	Kan opdrachtgever toelichten hoe de governance- en overlegstructuur is ingericht tussen interne ICT, de SOC/CERT-dienstverlener, de firewallbeheerder en de toekomstige leverancier?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 8, 39, 71 en 72.
327	Beschrijvend Document, §7 – Gunningscriteria	Kan opdrachtgever nader toelichten hoe onderscheidend vermogen binnen het gunningscriterium kwaliteit wordt beoordeeld en op welke wijze meerwaarde boven de minimumeisen wordt gewaardeerd?	De VRFGV beoordeelt de kwalitatieve sub-Gunningscriteria aan de hand van de in het Beschrijvend Document ('wijze van beoordelen SG1 tt/m SG4' op pagina 40) beschreven beoordelingssystematiek. De mate van vertrouwen dat de doelstelling wordt gerealiseerd is daarbij leidend. Meerwaarde wordt toegekend indien en voor zover de uitwerking naar het oordeel van het beoordelingsteam bijdraagt aan een betere realisatie van de doelstelling en hoger scoort op de beoordelingsaspecten volledigheid, kwaliteit, zekerheid en concreetheid. Het is aan Inschrijver om deze bijdrage inzichtelijk te maken.
328	Beschrijvend Document, §1.2 – Omvang / plafondbedragen	Kan opdrachtgever een indicatie geven van het gemiddelde jaarlijkse projectvolume (in uren en budget) over de afgelopen drie jaar?	Zie het antwoord op vraag 292.
329	Beschrijvend Document / PvE, §1.2 – Doelstellingen / §2.6	Kan opdrachtgever aangeven of er een meerjarige cloud- en/of securitystrategie beschikbaar is die als kader dient voor de dienstverlening?	Er is op dit moment geen meerjarige cloud- of securitystrategie beschikbaar die als kader dient voor de dienstverlening. De VRFGV is bezig met verdere doorontwikkeling van de cloudomgeving en verwacht dat de leverancier hierbij kan meedenken en adviseren op basis van actuele ontwikkelingen en best practices.
330	PvE, §2.7 – Eis 26	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de verantwoordelijkheidsverdeling is ingericht indien interne Global Admin-gebruikers wijzigingen doorvoeren die impact hebben op stabiliteit of beveiliging van de omgeving?	Indien een interne Global Admin-gebruiker van de VRFGV wijzigingen doorvoert die impact hebben op de stabiliteit of beveiliging van de omgeving, ligt de verantwoordelijkheid voor deze wijziging bij de VRFGV. Voor impactvolle of risicovolle wijzigingen geldt dat deze altijd in afstemming met de Leverancier plaatsvinden, zodat de gevolgen vooraf kunnen worden beoordeeld en beheerst.
331	PvE, §2.7 – Eis 30	Kan opdrachtgever aangeven welke inhoudelijke diepgang en rapportagevereisten worden verwacht bij de halfjaarlijkse health check zoals genoemd in Eis 30?	De inhoudelijke diepgang en rapportagevereisten van de halfjaarlijkse health check zijn momenteel nog niet nader gespecificeerd. Opdrachtgever zal na Gunning, in overleg met de Leverancier, een nadere lijst met aandachtspunten en rapportage-onderdelen vaststellen.
332	Beschrijvend Document, § 1.2.4 - Out of Scope	Kan opdrachtgever bevestigen dat het beheer van fysieke firewalls buiten scope van de opdracht valt en dat het beheer van de Azure Firewall (inclusief configuratie, monitoring en onderhoud) binnen scope van de opdracht valt?	Correct. De Fortinet firewalls worden beheerd/ondersteund door Fortinet in een aparte dienstverleningsovereenkomst. De apparatuur is eigendom van de VRFGV waardoor in de toekomst de mogelijkheid bestaat om dit onder te brengen bij Leverancier. Dit zal t.z.t. apart behandeld worden. Het beheer van MS Azure Firewall, voor hoeverre van toepassing naast Fortinet, valt wel binnen scope.
333	Beschrijvend Document, § 1.2.4 - Scope van de opdracht	Kan opdrachtgever een overzicht verstrekken van de aantallen te beheren componenten binnen scope van de opdracht, uitgesplitst per type component (bijvoorbeeld servers, werkplekken, netwerkcomponenten, firewalls, etc.)?	Zie het antwoord op vraag 134 & 31.
334	Prijzenblad, Bijlage 11	Kan opdrachtgever ten behoeve van een correcte prijs- en capaciteitsinschatting een actueel en volledig overzicht verstrekken van de gebruikte Microsoft-licenties, inclusief type licentie, aantallen per product, contractvorm en contracteinddatum (indien van toepassing)?	Zie het antwoord op vraag 134 & 31.

335	Beschrijvend Document, geschiktheidseis 5	Is de opdrachtgever akkoord met het laten vervallen van geschiktheidseis 5.4.2. Geschiktheidseis 5: Kwaliteitsmanagementsysteem? Opdrachtnemer beschikt namelijk wel gewoon over de NEN-EN-ISO 27001.	Nee, hiertoe is Aanbestedende Dienst niet bereid. Conform het gestelde in paragraaf 5.4.2 Beschrijvend Document betreft de geschiktheidseis het hebben van een ISO 9001 certificering of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem. Hiermee wordt beoogd te waarborgen dat Inschrijver beschikt over een gestructureerd en geborgd kwaliteitsmanagementsysteem.
336	Paragraaf 7.2 Beoordelingsteam	Vraag toegevoegd door de VRFGV: Wijziging samenstelling beoordelingsteam	De samenstelling van het beoordelingsteam is gewijzigd in verband met de beschikbaarheid door het wijzigingen van de planning: De beoordeling van de Inschrijvingen vindt bij leven en welzijn plaats door een beoordelingsteam dat bestaat uit vijf personen: <ul style="list-style-type: none"> • Coördinator automatisering • Functioneel beheerder (2x) • Data engineer • Contractmanager