

1e Nota van Inlichtingen

**Behorende bij de Europese openbare aanbesteding
'Continuïteit- en databeschermingsoplossing'**

8 juni 2026

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 5, EA-01 & Beschrijvend Document §2.1.2	opdrachtgever beschrijft de opdracht als een “geïntegreerde back-upoplossing bestaande uit back-upsoftware en backuphardware (immutable object-opslag)”. Begrijpt inschrijver het correct dat de gewenste situatie moet worden ingevuld door een geïntegreerde combinatie van back-upsoftware en S3-compatible back-uphardware?	Ja, inschrijver begrijpt dit correct. De aangeboden oplossing dient te bestaan uit een geïntegreerde combinatie van back-upsoftware (licenties) en S3-compatibele immutable object-opslaghardware als één geïntegreerde continuïteits- en databeschermingsoplossing, conform eis EA-01.
2	Bijlage 5, EG-04 & Beschrijvend Document §2.1	opdrachtgever stelt dat dataopslag binnen de EER mogelijk moet zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis betrekking heeft op zowel de back-updata (data plane) als de beheerlaag (control plane), en dat deze aantoonbaar binnen de EER moeten blijven?	Ja, opdrachtgever bevestigt dat de eis inzake dataopslag binnen de EER betrekking heeft op zowel de back-updata (data plane) als de beheerlaag (control plane). Alle data én metadata dienen fysiek te zijn opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte, ongeacht waar de oplossing operationeel wordt beheerd of aangestuurd. Dit vloeit voort uit EG-04 en artikel 5.4 van de verwerkersovereenkomst.
3	Bijlage 5, EA-05	Begrijpt inschrijver correct dat opdrachtgever akkoord is met een gefaseerde migratie met parallelle operatie van de bestaande en nieuwe oplossing, mits continuïteit van back-ups en herstel aantoonbaar geborgd is?	Ja, inschrijver begrijpt dit correct. Een gefaseerde migratie met parallelle operatie van de bestaande en nieuwe oplossing is toegestaan, mits de continuïteit van back-ups en herstel gedurende de gehele migratie aantoonbaar is geborgd en er geen onderbreking van de back-upcontinuïteit optreedt, conform eis EA-05.
4	Bijlage 5, EA-06	opdrachtgever stelt dat bestaande back-ups gedurende vijf jaar beschikbaar moeten blijven. Wordt van inschrijvers verwacht dat historische back-ups volledig worden gemigreerd naar de nieuwe oplossing, of volstaat een scenario waarbij deze beschikbaar blijven via een separate archief-oplossing?	Het bestaande archief dient conform de Archiefwet gedurende vijf jaar beschikbaar, reproduceerbaar en volledig herstelbaar te blijven. Beide scenario's, volledige migratie naar de nieuwe oplossing dan wel beschikbaarstelling via een separate archiefoplossing, zijn bespreekbaar, mits de integriteit en reproduceerbaarheid van de back-ups gedurende de volledige retentieperiode aantoonbaar zijn geborgd. De kosten voor de gekozen oplossing dienen volledig te zijn inbegrepen in de inschrijfprijs, conform eis EA-06 en contractpost A5.
5	Bijlage 5, EF-10	In het PvE wordt gesteld dat de hardware het S3 Object Lock-protocol dient te ondersteunen. Inschrijver neemt aan dat de aangeboden oplossing dit integraal dient te ondersteunen. Of zijn er aanvullende eisen of voorkeuren vanuit opdrachtgever ten aanzien van externe of secundaire object storage-oplossingen?	Ja, de aangeboden hardware dient het S3 Object Lock-protocol integraal te ondersteunen.
6	Bijlage 5, EF-10	In het PvE wordt gesteld dat de hardware het S3 Object Lock-protocol dient te ondersteunen. Is het een vereiste dat de immutable opslag in compliance-mode wordt ingericht, of wordt governance-mode als voldoende beschouwd?	Compliance mode is een vereiste, goverance-mode wordt hierbij dus niet als voldoende beschouwd. De hardware dient compliance-modus voor S3 Object Lock te ondersteunen, conform eis EF-10.

7 Bijlage 5, ER-07	Voor kritieke systemen geldt een RTO/RPO van maximaal 4 uur. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze RTO/RPO-eisen gelden voor een subset van bedrijfskritische systemen en niet voor alle workloads binnen de gevirtualiseerde omgeving?	De criteria voor kritieke systemen zijn de systemen die beschikbaar moeten zijn voor de operationele informatievoorziening van opdrachtgever (de zogeheten 'warme omgeving'). Een specifieke lijst van kritieke systemen met bijbehorende RTO/RPO-vereisten wordt na gunning bepaald in overleg met de opdrachtnemer. Inschrijver dient in staat te zijn: - RTO van 4 uur van bedrijfskritische systemen. - RPO 24 uren voor niet bedrijfskritische systemen. - RPO 12 uur voor bedrijfskritische systemen, waarvan enkele (maximaal 8 workloads) binnen 4 uur
8 Bijlage 5, ER-07	Voor kritieke systemen geldt een RTO/RPO van maximaal 4 uur. Kan opdrachtgever uiteenzetten voor welk percentage van de workloads dit geldt binnen de gevirtualiseerde omgeving?	Voor de gevirtualiseerde omgeving geldt een schatting van 70% van de fysieke back-up (on prem) omgeving. De definitieve percentage zal na opdrachtverstrekking helder zijn.
9 Bijlage 5, EA-13	De aangeboden oplossing dient ook na beëindiging van de overeenkomst, zonder aanvullende kosten of verplichte dienstverlening, gedurende de overeengekomen retentieperiode volledige en zelfstandige restoremogelijkheden van alle back-updata door Opdrachtgever mogelijk te maken. De oplossing kan dit wel maar wordt gedurende deze periode niet meer kostenloos gesupporteerd door Inschrijver of de fabrikant. Is dit akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtgever acht het noodzakelijk dat ook na beëindiging van de overeenkomst bestaande back-ups kosteloos kunnen worden hersteld. De mogelijkheid tot herstel van historische back-ups dient derhalve zonder aanvullende kosten beschikbaar te blijven.
10 Bijlage 5, EA-13	Inschrijver is een voorstander van zelfstandigheid. Kan opdrachtgever toelichten hoe de balans wordt gezien tussen self-service herstelmogelijkheden voor opdrachtgever en door de opdrachtnemer uitgevoerde herstelacties gedurende de looptijd van de overeenkomst?	opdrachtgever hecht groot belang aan self-service herstelmogelijkheden voor haar eigen beheerders. Opdrachtnemer dient alle tools, toegang en documentatie te leveren waarmee opdrachtgever zelfstandig restores kan uitvoeren (EA-13). Door de opdrachtnemer uitgevoerde herstelacties vallen onder de optionele managed dienstverlening (contractpost C1) en komen boven op de zelfstandige herstelmogelijkheden voor opdrachtgever.
11 Bijlage 5, EC-02	De oplossing dient verdachte patronen te detecteren. Inschrijver neemt aan dat Opdrachtgever real-time detectie verwacht tijdens het back-upproces, of volstaat het om periodiek (c.q. op een later moment) een detectie-scan te laten plaatsvinden?	De oplossing dient in staat te zijn verdachte wijzigingen of encryptiepatronen te detecteren ten tijde van het daadwerkelijke back-upproces (real-time detectie tijdens het back-uppen en restoren), conform eis EC-02. Aanvullende periodieke analyses zijn toegestaan als aanvulling, maar ontslaan inschrijver niet van de verplichting tot signature detectie tijdens het back-upproces en restoremoment zelf.
12 Bijlage 5, EC-02	De oplossing dient verdachte patronen te detecteren. Verwacht Opdrachtgever dat ook gecontroleerd wordt op reeds bekende Indicators of Compromise tijdens detectieproces?	opdrachtgever verwacht primair detectie van verdachte encryptiepatronen en wijzigingen in back-updata conform EC-02. Of en in hoeverre ook gecontroleerd wordt op bekende Indicators of Compromise (IoC's) is een keuze die inschrijver in zijn aanbieding onderbouwt; een dergelijke uitbreiding kan bijdragen aan de kwalitatieve beoordeling.
13 Bijlage 5, EA-02	Kan opdrachtgever aangeven wat de huidige deduplicatie/compressie ratios er worden behaald en hoeveel procent van de data, van de gevirtualiseerde en de baremetal infrastructuur, niet-comprimeerbare data betreft?	Een uitsplitsing naar opslagcapaciteit per retentielaag kan niet worden verstrekt, aangezien de aangeboden oplossingen werken met uiteenlopende compressie- en deduplicatieverhoudingen. Inschrijvers worden geacht op basis van de gestelde eisen en eigen technische kennis een passende berekening te maken.

14 Algemeen	Hoe is M365 back-up nu geregeld? Waar gaat de data naartoe? Heeft opdrachtgever een Azure tenant waar dit naartoe opgeslagen kan/mag worden? Vereist opdrachtgever dat deze data buiten de eigen tenant worden opgeslagen?	De back-up voor de Microsoft 365-omgeving valt binnen de scope van de opdracht en dient te worden aangeboden als onderdeel van de geïntegreerde oplossing. De back-updata dient te worden opgeslagen binnen de EER. De oplossing dient onafhankelijk te zijn van de M365-tenant van opdrachtgever (conform de 3-2-1-1-0 strategie). Verdere details over de Azure-tenantconfiguratie van opdrachtgever worden op verzoek en na gunning gedeeld.
15 Algemeen	Wat zijn voor opdrachtgever acceptabele back-up windows of back-up job duraties?	opdrachtgever stelt geen specifieke maximale back-upvensters vast. De oplossing dient back-ups te kunnen uitvoeren zonder merkbare verstoring van de productieomgevingen, conform eis EB-05. Voor gepland onderhoud is standaard een kwartaallijks venster van 3 uur buiten kantoor tijden beschikbaar, conform eis ES-06.
16 Algemeen	Wat zijn maximaal toegestaan en haalbare bandbreedtes voor de back-upoplossingen tussen de datacenters?	De beide datacenters zijn verbonden via een redundante darkfiber-ring met 40 Gbps interfaces. De vSAN-nodes zijn aangesloten met 25 Gbps. De huidige back-upinfrastructuur is ontsloten via 10 Gbps interfaces. De nieuw aan te bieden hardware dient compatibel te zijn met 1GbE, 10GbE en 25GbE (SFP/SFP+/SFP28) interfaces op de HP Aruba 8360-16Y2C v2 switches.
17 Beschrijvend document 2.3	In paragraaf 2.3 wordt een totale geraamde waarde van € 1.100.000 exclusief btw genoemd voor de maximale looptijd van acht jaar. Kunt u aangeven of dit bedrag uitsluitend een raming betreft of tevens het beschikbare budget vertegenwoordigt? Indien sprake is van een budgetplafond, verzoeken wij u dit expliciet te bevestigen.	De geraamde waarde van € 1.100.000 excl. BTW betreft uitsluitend een indicatieve raming voor de maximale contractperiode van acht jaar (vijf jaar initieel plus drie verlengingen van elk één jaar). De raming heeft betrekking op de totale kosten inclusief hardware, software/licenties en support en onderhoud. De raming is indicatief; inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen.
18 Beschrijvend document 2.3	Kunt u aangeven hoe de geraamde waarde van € 1.100.000 (ons insziens is dit voor 8 jaar te beperkt) is opgebouwd met als doel om echt een gelijk speelveld te creëren kunt u indicatief aangeven de split (hardware, software/licenties, implementatie, support en onderhoud) zodat inschrijvers een passende en vergelijkbare aanbieding kunnen opstellen?	De geraamde waarde betreft een interne schatting die is opgesteld op basis van de beschikbare gegevens. De raming is nadrukkelijk niet bedoeld als richtprijs of indicatie van het beschikbare budget. Een nadere uitsplitsing van de raming naar kostencomponenten zoals hardware, software/licenties, implementatie en support wordt niet verstrekt, omdat dit de prijsvorming kan beïnvloeden en daarmee een gelijk speelveld juist zou ondermijnen.
19 Beschrijvend document 2.3	Indien gedurende de looptijd aanvullende functionaliteiten, koppelingen of uitbreidingen noodzakelijk blijken, vallen deze dan binnen de geraamde waarde of is hiervoor separaat budget beschikbaar?	Aanvullende functionaliteiten, koppelingen of uitbreidingen die tijdens de looptijd technisch noodzakelijk blijken, vallen niet binnen de initiële geraamde waarde.
20 Beschrijvend document 2.3	Gezien de maximale contractduur van acht jaar verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat prijsindexatie gedurende de contractperiode is toegestaan. Indien dit het geval is, welke indexeringsmethodiek (bijvoorbeeld CPI CBS of Dienstenprijsindex CBS) dient hiervoor te worden gehanteerd?	Prijzen staan gedurende de eerste vijf jaar van de contractperiode vast. Na afloop van deze vaste periode is jaarlijkse prijsindexatie toegestaan op basis van de ICT-prijsindex van het CBS, aangezien deze index de prijsontwikkeling binnen de ICT-sector het meest nauwkeurig weerspiegelt en daarmee het beste aansluit bij de aard van deze opdracht. Het peiljaar en de exacte systematiek worden opgenomen in de overeenkomst. Zie hiervoor de toegevoegde artikelen 7.4 t/m 7.9 van de (concept) overeenkomst.

21 Beschrijvend document 2.3	Indien prijsindexatie niet is toegestaan, verzoeken wij opdrachtgever te motiveren hoe rekening is gehouden met marktconforme loon-, licentie- en inflatieontwikkelingen gedurende een maximale contractduur van acht jaar.	Zie antwoord op vraag 20
22 Beschrijvend document 2.3	Kan opdrachtgever inzicht geven in de verwachte ontwikkeling van het aantal gebruikers, meldingen, locaties en/of andere relevante volumefactoren gedurende de maximale contractduur van acht jaar?	opdrachtgever verwacht geen wezenlijke wijzigingen in het aantal gebruikers of locaties buiten de in het PvE genoemde scope. De aangeboden oplossing dient schaalbaar te zijn tot 180 virtuele machines (met een flexibele marge van +/- 5%), voor 2.000 M365-gebruikers en zes (tot maximaal tien) fysieke servers. Inschrijver dient in zijn aanbieding rekening te houden met een gemiddelde jaarlijkse datagroei van 10% per categorie, conform het Programma van Eisen.
23 Beschrijvend document 2.3	Kunt u bevestigen dat significante wijzigingen in aantallen gebruikers, objecten, locaties of gebruiksintensiteit aanleiding kunnen zijn tot een herijking van de contractwaarde?	Significante volumewijzigingen die de initiële scope substantieel overstijgen kunnen aanleiding geven tot aanpassing van de overeenkomst via de herzieningsclausule (§2.2 van het Beschrijvend Document), mits proportioneel en technisch noodzakelijk. Dit laat de contractuele verplichtingen van de opdrachtnemer voor de overeengekomen scope onverlet.
24 Beschrijvend document 2.3	Worden de verlengingsopties uitsluitend door opdrachtgever eenzijdig uitgeoefend of vindt voorafgaand aan iedere verlenging een evaluatie plaats waarbij beide partijen de mogelijkheid hebben om gewijzigde marktomstandigheden, prijsontwikkelingen en scopewijzigingen te bespreken?	De verlengingsopties worden eenzijdig door opdrachtgever uitgeoefend. Opdrachtgever maakt een beslissing tot verlenging uiterlijk drie maanden vóór het einde van de dan lopende periode schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer, conform artikel 9.3 van de overeenkomst. Er vindt geen formele evaluatieprocedure met wederzijds akkoord plaats.
25 Beschrijvend document 2.7	Kan opdrachtgever aangeven welke partij momenteel de dienstverlening levert en wat de contractuele einddatum van de huidige overeenkomst is?	Het vermelden van de huidige dienstverlener geeft in de optiek van de opdrachtgever geen toegevoegde waarde, de contractuele einddatum van de huidige overeenkomst is 22-9-2026
26 Beschrijvend document 2.7	Inschrijvers worden geacht een realistische implementatie-, migratie- en continuïteitsaanpak inclusief prijsstelling voor de volledige contractduur uit te werken. Gezien het feit dat de tweede Nota van Inlichtingen naar verwachting slechts elf kalenderdagen voor sluiting van de inschrijving wordt gepubliceerd, verzoekt inschrijver opdrachtgever te overwegen de inschrijvingstermijn met ten minste twee weken te verlengen teneinde alle marktpartijen voldoende gelegenheid te geven een kwalitatief hoogwaardige en zorgvuldig onderbouwde aanbidding in te dienen.	De tweede Nota van Inlichtingen is uitsluitend bestemd voor verdiepende vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen; nieuwe vragen zijn niet toegestaan. De gepubliceerde planning en de go-live datum van 22 september 2026 zijn leidend, en inschrijvers dienen hun implementatieplan en planning hierop af te stemmen. De termijn tussen de publicatie van de antwoorden op de eerste Nota van Inlichtingen en de inschrijfdeadline is bewust zo ingericht. De gepubliceerde fatale termijnen op TenderNed zijn voor alle partijen bindend.
27 Beschrijvend document 2.7	Kan opdrachtgever bevestigen dat inschrijvers niet worden benadeeld indien zij, op basis van een realistische risicoanalyse en implementatieaanpak, een langere transitie- of implementatieperiode voorstellen dan door opdrachtgever indicatief is voorzien?	Inschrijver wordt niet benadeeld op het criterium tijdlijn indien zij op basis van een realistische en aantoonbaar onderbouwde risicoanalyse een gefaseerde implementatieaanpak voorstelt. De go-live datum van 22 september 2026 is echter een fatale termijn conform EA-04 en artikel 6.1 van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Inschrijver dient in zijn implementatieplan (gunningscriterium K2) helder te onderbouwen hoe de volledige implementatie en migratie binnen de gestelde termijn worden gerealiseerd.

28 Beschrijvend document 2.3	Gelijk speelveld: Indien de huidige back-up- en disaster recovery-omgeving geheel of gedeeltelijk opnieuw dient te worden ingericht door een nieuwe opdrachtnemer, kan opdrachtgever bevestigen dat de hiervoor benodigde migratie-, implementatie-, test- en transitiekosten afzonderlijk mogen worden opgenomen in de aanbidding en niet geacht worden onderdeel uit te maken van de reguliere beheer- en onderhoudsvergoeding?	Binnen deze aanbesteding wordt een Total Cost of Ownership (TCO)-benadering gehanteerd. Dit betekent dat alle kosten die verband houden met de uitvoering van de opdracht, waaronder migratie-, implementatie-, test- en transitiekosten, integraal onderdeel dienen uit te maken van de aanbidding en niet afzonderlijk in rekening mogen worden gebracht. Inschrijvers worden geacht deze kosten te verwerken in de beheer- en onderhoudsvergoeding, zodat een volledige en vergelijkbare TCO-berekening voor alle inschrijvingen mogelijk is. Dit waarborgt tevens een gelijk speelveld en voorkomt dat kosten buiten de beoordeling vallen.
29 Beschrijvend document 2.3	Inschrijver constateert dat de huidige back-up- en herstelomgeving van opdrachtgever gebaseerd lijkt te zijn op Veeam-technologie. Tevens wordt de kwalitatieve beoordeling uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit medewerkers die naar verwachting ervaring hebben met de huidige omgeving. Kan opdrachtgever bevestigen dat de beoordeling volledig leverancier- en technologieonafhankelijk zal plaatsvinden en dat geen voorkeur bestaat voor een specifiek back-upplatform of fabrikant? Indien wel sprake is van een voorkeur voor een bepaalde technologie, verzoeken wij opdrachtgever deze expliciet kenbaar te maken zodat alle inschrijvers vanuit gelijke uitgangspunten een aanbidding kunnen opstellen.	De beoordeling vindt volledig objectief, leverancier- en technologieonafhankelijk plaats op basis van de vooraf gepubliceerde eisen en gunningscriteria. Het is vanzelfsprekend dat de zittende partij bekend is, dit is inherent aan iedere aanbesteding waarbij een bestaande overeenkomst wordt vervangen. Dit heeft echter geen invloed op de beoordeling; er bestaat geen voorkeur voor een specifiek back-upplatform of fabrikant en alle inschrijvers worden vanuit gelijkwaardige uitgangspunten beoordeeld.
30 Bijlage 5 Programma van Eisen — categorie ES / MFA en break-glass-account	Verzoek te bevestigen: (a) of de aanbestedende dienst eist dat al het beheer (zowel door opdrachtgever-zijdige beheerders als door inschrijvers-engineers) plaatsvindt onder MFA; (b) of inschrijver een break-glass-account mag inrichten ten behoeve van calamiteiten (P1) en onder welke voorwaarden (vault-opslag, dubbele goedkeuring, automatische rotatie); (c) hoe wordt omgegaan met identity-uitval die MFA zelf onbruikbaar maakt — bestaat er een vooraf afgesproken offline-procedure?	(a) Ja, al het beheer van de aangeboden oplossing dient te voldoen aan de MFA-vereiste, zowel voor opdrachtgever-beheerders als voor engineers van de opdrachtnemer, conform eis EC-03. (b) Een break-glass-account constructie is toegestaan mits deze voldoet aan de beveiligingsvereisten van het Programma van Eisen en wordt gedocumenteerd in het Document Afspraken en Procedures (DAP). De exacte inrichting wordt nader uitgewerkt na gunning. (c) Maakt geen onderdeel uit van de uitvraag
31 Bijlage 5 Programma van Eisen Bijlage 14 Gewenste situatie / Entra ID — scope back-up en herstel	Verzoek te bevestigen: (a) of de gevraagde Entra ID back-up enkel directory-objecten omvat (gebruikers, groepen, applicaties, rollen) of ook beleid (Conditional Access, Authentication Methods, Identity Protection); (b) welke RTO/RPO geldt voor identity-recovery; ER-07 spreekt over VMs en M365, niet expliciet over identity; (c) of de aanbestedende dienst eist dat herstel mogelijk is in de bestaande tenant dan wel in een schaduw-tenant in geval van compromis van de productie-tenant.	(a) De Entra ID back-up dient zowel directory-objecten (gebruikers, groepen, applicaties, rollen) als beleidsonderdelen zoals Conditional Access Policies te omvatten, voor zover technisch haalbaar binnen de aangeboden oplossing. Inschrijver dient in zijn aanbidding expliciet aan te geven welke objecten en beleidsconfiguraties worden ondersteund. (b) Voor identity recovery binnen M365 geldt een RPO van 24 uur, aangezien synchronisatie eenmaal per etmaal plaatsvindt via de IAM-oplossing. De RTO is afhankelijk van het type en de omvang van het herstel en de snelheid van de Microsoft API. Inschrijver dient in zijn aanbidding de verwachte hersteltijden per herstelscenario te onderbouwen. (c) Herstel in een schaduw-tenant maakt geen onderdeel uit van de uitvraag.

32 Bijlage 5 Programma van Eisen — categorie M365 Bijlage 14 Gewenste situatie / M365-tenantmodel en data-residency	Verzoek te bevestigen: (a) of de M365-tenant van opdrachtgever in de EU/EER-regio is geconfigureerd voor alle workloads (Exchange Online, SharePoint, OneDrive, Teams); (b) welk licentieplan (E3/E5/G5) wordt gehanteerd, in het bijzonder ten aanzien van eDiscovery-, Compliance- en Defender-functionaliteit; (c) of de aanbestedende dienst akkoord gaat met opslag van M365-backups buiten de Microsoft-cloud (in PDC1/PDC2 van inschrijver), en of dit verenigbaar is met intern beleid en eventuele wettelijke voorschriften (Archiefwet).	(a) Ja, wordt binnen de EER voor alle workloads geconfigureerd (b) Combinatie van E5 en F3+Defender for Office Plan2 (c) Niet akkoord, dat is geen performance tier zoals in de gewenste situatie tekening is gesitueerd. Daarmee dus ook niet verenigbaar met het interne beleid.
33 Bijlage 10 Klachtenprocedure opdrachtgever Beschrijvend Document / Klachten- en geschillenregeling	Verzoek te bevestigen: (a) of de klachtenprocedure uit Bijlage 10 het exclusieve voorportaal vormt voor geschillen, of dat parallel rechtstreeks de civiele rechter kan worden ingeschakeld op grond van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering; (b) welke termijn aan inschrijver wordt gegund om een Alcatel-bezwaar in te dienen na bekendmaking van het gunningsvoornemen; (c) of de aanbestedende dienst voornemens is een geschillenregeling met bindend advies (PIANOo / RVZ) op te nemen voor uitvoeringsgeschillen na gunning.	(a) De klachtenprocedure uit Bijlage 10 vormt geen exclusief voorportaal voor geschillen. Zoals bepaald in §3.12 van het Beschrijvend Document: een ondernemer kan gebruik maken van de klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Arnhem wordt door de klachtenregeling niet aangetast. Indien een ondernemer zowel een klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart, wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter. (b) zie §3.13 van het Beschrijvend Document (c) Niet voornemens, geschillen worden afgehandeld zoals benoemd in het Beschrijvend document
34 Bijlage 9 Verklaring geen Russische betrokkenheid / Sanctie-naleving en keten	Bijlage 9 vereist een verklaring inzake afwezigheid van Russische betrokkenheid. Verzoeken te bevestigen: (a) hoe diep in de toeleveringsketen deze verklaring moet worden onderbouwd (eigen organisatie, eerstelijns sub-verwerker, of volledige sub-sub-keten); (b) op welke wijze nieuwe sancties of uitbreidingen daarvan tijdens de contractduur worden verwerkt — geldt een actualiseringsplicht en zo ja met welke frequentie; (c) of de aanbestedende dienst voornemens is een Compliance-audit uit te voeren ter verificatie en welke kosten daarvan voor rekening van inschrijver komen.	(a) De verklaring geen Russische betrokkenheid (Bijlage 9) heeft betrekking op de eigen organisatie van de inschrijver en op de in de inschrijving betrokken onderaannemers en derden. De verklaring dient de toeleveringsketen te omvatten voor zover de vigerende EU-sanctiepakketten van toepassing zijn. (b) De exacte reikwijdte volgt uit de geldende EU-sanctieregelgeving; meer informatie is beschikbaar via Pianoo (pianoo.nl). (c) De aanbestedende dienst is niet voornemens om Compliance-audits uit te voeren ter verificatie. Echter behoudt aanbestedende dienst altijd het recht in overleg met de uiteindelijke opdrachtnemer om dergelijke verificaties uit te voeren indien dit nodig wordt geacht.
35 Bijlage 11 Verklaring Samenwerkingsverband Bijlage 12 Verklaring Middelen Derden / Combinaties en beroep op derden	Verzoek te bevestigen: (a) of een hoofdaannemer/onderaannemer-constructie (Bijlage 12) en een combinatie (Bijlage 11) gelijktijdig zijn toegestaan; (b) of de hoofdelijke aansprakelijkheid binnen een combinatie zoals voorzien in Bijlage 11 zich uitstrekt over de gehele contractduur inclusief de drie verlengingsopties; (c) of wijziging van combinant of onderaannemer gedurende de looptijd is toegestaan met goedkeuring van de aanbestedende dienst en welke procedurele eisen daarbij gelden.	(a) Een combinatie van hoofdaannemer/onderaannemer-constructie (Bijlage 12) en deelname aan een samenwerkingsverband (Bijlage 11) gelijktijdig is niet toegestaan. Een onderneming mag slechts eenmaal betrokken zijn bij een inschrijving: als zelfstandig inschrijver, als lid van een samenwerkingsverband of als onderaannemer, conform §4 van het Beschrijvend Document. (b) Binnen een samenwerkingsverband zijn alle leden gezamenlijk en ieder afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst. Ook tijdens de drie verlengingsopties. (c) Wijzigingen van combinant of onderaannemer worden niet toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst

36 Bijlage 2 Formulier referentieopdracht / Referentievereisten	Verzoek te bevestigen: (a) hoeveel referenties verplicht zijn (1, 2 of 3) en op welke schaal van vergelijkbaarheid (gebruikersaantal, type organisatie, scope) deze worden getoetst; (b) of een referentie van een veiligheidsregio, gemeente, samenwerkingsverband van publieke organisaties of grotere zorginstelling allen gelijkwaardig kwalificeren; (c) of meerdere referenties bij dezelfde opdrachtgever (verschillende projecten/jaren) toegestaan zijn; (d) of een referentie ouder dan 3 jaar maar nog actief in uitvoering toelaatbaar is.	(a) Per kerncompetentie is één referentie verplicht; er zijn twee kerncompetenties (KC1: databescherming; KC2: continuïteit en cyber resilience), dus minimaal twee referenties. Een enkele referentieopdracht kan voor beide kerncompetenties tegelijk worden gebruikt indien deze opdracht beide competenties aantoonbaar dekt. (b) Allen gelijkwaardig (c) Toegestaan (d) Refenties ouder dan drie (3) jaar is niet toegestaan.
37 Beschrijvend Document / BPKV-wegingen en beoordelingsmethodiek	Verzoek te bevestigen: (a) de exacte weging per gunningscriterium binnen het kwaliteitsdeel van 80 procent (zijn de criteria gelijk gewogen of differentieert de aanbestedende dienst per criterium); (b) welke beoordelingsschaal wordt toegepast (rapportcijfer 0–10, kwalitatief 0–5, of relatieve scoring) en of een drempelwaarde geldt waaronder inschrijving wordt uitgesloten; (c) op welke wijze de prijscomponent (20 procent) wordt omgerekend naar een score (laagste prijs maximum, lineaire formule, parabolisch); (d) of de aanbestedende dienst voornemens is een verificatiegesprek of demo te organiseren en hoe deze in de scoring weegt.	(a) De beoordelingsmethodiek is uitvoerig beschreven in §7.1 van het Beschrijvend Document. (b) De beoordelingsmethodiek is uitvoerig beschreven in §7.1 van het Beschrijvend Document. (c) De beoordelingsmethodiek is uitvoerig beschreven in §7.1 van het Beschrijvend Document. (d) De beoordelingsmethodiek is uitvoerig beschreven in §7.1 van het Beschrijvend Document.
38 Bijlage 7 (Concept)wachtkamerovereenkomst / Wachtkamerovereenkomst — gestanddoening	Bijlage 7 vereist een gestanddoeningstermijn van 1 jaar. Verzoeken te bevestigen: (a) onder welke voorwaarden de aanbestedende dienst alsnog van de wachtkamer-overeenkomst gebruik kan maken (uitval primaire winnaar, niet-naleving SLA, opzegging); (b) of de gestanddoeningsplicht de inschrijfprijs uit Bijlage 3 onverkort handhaaft of dat indexering binnen het wachtkamerjaar wordt toegestaan; (c) of het tekenen van de Wachtkamerovereenkomst voor inschrijver enige juridische exclusiviteit of beperking met zich meebrengt richting andere aanbestedingen of opdrachtgevers.	(a) Zie artikel 2 van bijlage 7 (b) De gestanddoeningstermijn is één jaar gerekend vanaf het moment van indiening van de inschrijving conform §2.4 van het Beschrijvend Document. Dus indexering is in het wachtkamerjaar niet toegestaan. (c) Het tekenen van de Wachtkamerovereenkomst brengt geen exclusiviteit en/ of beperkingen met zich mee richting andere aanbestedingen of opdrachtgevers.
39 Bijlage 6 (Concept)overeenkomst Artikel 8.1 (betaling 50/50) / Betalingsritme en facturatie	Artikel 8.1 lijkt te voorzien in een 50/50 betalingsstructuur. Verzoeken te bevestigen: (a) op welke deliverables of mijlpalen de twee tranches betrekking hebben; (b) welke betalingstermijn (14, 30 of 60 dagen) van toepassing is; (c) of indexering van Blok B-prijzen (jaarlijks × 5) is toegestaan en op basis van welke CBS-index; (d) of de aanbestedende dienst akkoord is met een wettelijke rente-clausule bij overschrijding van de betalingstermijn.	(a) De 50/50 betalingsstructuur voor eenmalige vergoedingen (A1 t/m A4) werkt als volgt: 50% is verschuldigd na ondertekening van de overeenkomst en kan als voorschot worden gefactureerd; de resterende 50% is verschuldigd na acceptatie van de betreffende deelprestatie, conform artikel 8.1 van de overeenkomst. (b) De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur, conform artikel 8.3 en eis EA-21. (c) zie antwoord vraag 20 (d) Akkoord, wettelijke termijnen van toepassing

40 Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst Bijlage 3 datalekprocedure / Datalekprocedure — 24-uurs melding	Bijlage 3 verlangt melding van datalekken binnen 24 uur via servicedesk@opdrachtgever.nl en privacy-security@opdrachtgever.nl en telefonisch via 088-3104333. Verzoeken te bevestigen: (a) of de termijn van 24 uur start vanaf het moment van vaststelling van een datalek door inschrijver (in lijn met AVG art 33 lid 2) dan wel vanaf het moment van detectie van een security-incident dat mogelijk een datalek zou kunnen zijn; (b) of een initiële melding op hoofdlijnen binnen 24 uur, gevolgd door een gedetailleerd vervolgrapport binnen 5 werkdagen, voldoet; (c) welke contactpersoon binnen opdrachtgever buiten kantooruren gegarandeerd bereikbaar is via 088-3104333 en wat de vereiste reactie van opdrachtgever-zijde is.	(a) De meldplicht van 24 uur (EA-07 en Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst) vangt aan op het moment van constatering van het incident of datalek door de opdrachtnemer, niet op het moment van bevestiging. (b) Dit verschilt per situatie. De ernst van de situatie is bepalend voor de vervolgstappen na detectie. (c) Deze informatie wordt verstrekt aan de uiteindelijke opdrachtnemer na ondertekening van de overeenkomst. Deze informatie wordt vastgelegd in de uiteindelijke DAP.
41 Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst Bijlage 3 bij Verwerkersovereenkomst / Verwijderingsplicht 72 uur vs immutable back-up	Bijlage 3 bij de verwerkersovereenkomst stelt dat verwijderingsverzoeken binnen 72 uur worden uitgevoerd, inclusief back-up indien mogelijk. Dit staat juridisch en technisch op gespannen voet met een immutable back-up op basis van S3 Object Lock met meerjarige retentie. Verzoeken te bevestigen: (a) of de aanbestedende dienst aanvaardt dat verwijdering uit immutable back-up plaatsvindt zodra de toepasselijke retentietermijn afloopt, mits dit per geval schriftelijk wordt bevestigd door de verwerkingsverantwoordelijke (referentie: AVG art 17 lid 3 sub b — wettelijke bewaarplicht); (b) of het opnemen van een Crypto-Shred-mechaniek (vernietiging encryptiesleutel) als logische verwijdering kwalificeert binnen de gestelde 72 uur; (c) of de aanbestedende dienst akkoord gaat met een schriftelijk vastgelegde uitzonderingsprocedure voor verzoeken die de integriteit van de gehele back-upketen aantasten.	(a) Correct, technisch niet anders (b) Niet vereist, oplossing wordt dan wel erg complex (c) Akkoord
42 Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst Artikel 5.4 (EER) / Data-locatie en sub-verwerkers buiten EER	Artikel 5.4 verbiedt verwerking buiten de EER zonder schriftelijke toestemming. Verzoeken te bevestigen: (a) of het gebruik van een Microsoft 365-tenant met onderliggende ondersteuningsfuncties die incidenteel non-EER kunnen raken (Microsoft Customer Lockbox, support-staff, telemetrie) als acceptabel wordt beschouwd onder de bestaande Microsoft-DPA; (b) welke procedurele eisen aan de schriftelijke toestemming worden gesteld (vorm, bevoegd vertegenwoordiger, doorlooptijd); (c) of een vooraf aangeleverde, geactualiseerde sub-verwerkerslijst — met meldingstermijn van 30 dagen voor wijzigingen — voldoende is om deze toestemming pragmatisch in te vullen.	(a) Zie antwoord vraag 2 (b) Staat vermeld in de verwerkersovereenkomst (c) Akkoord, zodat opdrachtgever ten alle tijden tijdig toestemming kan geven

43 Bijlage 4 ARBIT-2022 / Toepasselijkheid en rangorde ARBIT-2022	ARBIT-2022 is van toepassing verklaard. Verzoeken te bevestigen: (a) welke artikelen van ARBIT-2022 prevaleren boven de bepalingen in Bijlage 6 (Concept)overeenkomst bij tegenstrijdigheid; (b) of de aanbestedende dienst bereid is afwijkingen van ARBIT-2022 op specifieke punten te aanvaarden (bv. beperking aansprakelijkheid sub-verwerkers, intellectuele eigendom bij door inschrijver ontwikkelde scripts/automatisering); (c) hoe wordt omgegaan met bepalingen in ARBIT-2022 die in concurrentie zijn met Bijlage 8 (Verwerkersovereenkomst), met name op het gebied van data-locatie en sub-verwerkers.	(a) In geval van strijdigheid tussen de (concept)overeenkomst en ARBIT-2022 prevaleert de overeenkomst boven ARBIT-2022, boven het Programma van Eisen, boven het Beschrijvend Document (inclusief Nota's van Inlichtingen), etc., conform de rangorde van artikel 2.4 van de overeenkomst. (b) Aanbestedende dienst kan hierop geen antwoord geven, aangezien hier niets specifiek gevraagd wordt. (c) Zie antwoord a.
44 Bijlage 6 (Concept)overeenkomst Artikel 16 — exit / Exit-termijn 3 maanden en migratiebijstand	Artikel 16 vermeldt een exit-termijn van 3 maanden. Verzoeken te bevestigen: (a) of deze termijn als hard maximum is bedoeld of als planhorizon waarvan op gemotiveerd verzoek kan worden afgeweken; (b) hoe deze termijn zich verhoudt tot de praktische realiteit van het migreren van 180 VMs met immutable archief tot 5 jaar; (c) welke vergoeding aan inschrijver geldt voor exit-werkzaamheden (uurtarieven uit Blok C, of een vooraf gedefinieerde forfait); (d) of de aanbestedende dienst akkoord is dat tijdens de exit-periode een gezamenlijke Exit Steering Committee wordt ingesteld met heldere verantwoordelijkheden.	(a) De exit-termijn van drie maanden in artikel 16.1 is een maximumtermijn. Op gemotiveerd verzoek van opdrachtgever kan in onderling overleg een andere termijn worden afgesproken. (b) 60 dagen (huidige retentietijd) (c) Voor exit-werkzaamheden worden geen vergoedingen gegeven. Deze kosten dient inschrijver mee te nemen in de inschrijfprijs. (d) Akkoord.
45 Bijlage 6 (Concept)overeenkomst Artikel 13 — cyber-uitzondering / Cyber-uitzondering aansprakelijkheidsregeling	Artikel 13 voorziet (zoals wij lezen) in een uitzonderingsregime voor cyber-incidenten. Verzoek te verduidelijken: (a) welke gebeurtenissen exact onder deze uitzondering vallen — DDoS, ransomware, supply chain-incident, zero-day exploit, insider threat; (b) of dit een verhoging dan wel een verlaging van de aansprakelijkheid betekent ten opzichte van het reguliere plafond; (c) op welke wijze artikel 13 zich verhoudt tot artikel 28 lid 4 AVG (kettingaansprakelijkheid bij sub-verwerkers) en de cyber-rider in een eventuele beroepsaansprakelijkheidspolis.	(a) Artikel 13 van de overeenkomst bepaalt dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 12.1 en ARBIT-2022 niet van toepassing zijn op de kosten van systeemherstel, forensisch onderzoek en crisismanagement die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van de opdrachtnemer in de nakoming van de back-up- en herstelverplichtingen bij een beveiligingsincident. Dit geldt voor alle beveiligingsincidenten waarbij de tekortkoming toerekenbaar is aan de opdrachtnemer, waaronder ransomware-aanvallen, datalekken en supply chain-incidenten voor zover toerekenbaar. (b) Verhoging (c) Artikel 13 is in lijn met artikel 28 lid 4 AVG: opdrachtnemer blijft als enige contractuele wederpartij volledig aansprakelijk, ook voor tekortkomingen van sub-verwerkers of licentiegevers. De doorbreking van het aansprakelijkheidsplafond in artikel 13.1 bij beveiligingsincidenten is bewust en verdedigbaar vanuit het oogpunt van continuïteit en gegevensbescherming. Inschrijvers wordt geadviseerd te verifiëren of hun cyber-verzekering deze uitgebreide aansprakelijkheid dekt, aangezien standaard polissen contractueel aanvaarde aansprakelijkheid boven de gebruikelijke limieten regelmatig uitsluiten.
46 Bijlage 15 SLA/ Rapportage-frequentie en KPI-aanlevering	Verzoek te bevestigen: (a) welke frequentie en welk format de aanbestedende dienst wenst voor SLA-rapportage (maandelijks PDF, dashboard, machine-leesbaar);	Voor de antwoorden op deze vragen verwijst aanbestedende dienst naar bijlage 15. Hier zijn de letterlijke antwoorden te vinden op deze vragen.

47 Bijlage 15 SLA Bijlage 6 (Concept)overeenkomst / Sanctie- en boetestelsel bij overschrijding SLA	Wij kunnen geen expliciet boetestelsel of malus-clausule terugvinden voor het niet halen van de SLA-waarden. Verzoek te bevestigen: (a) of de aanbestedende dienst voornemens is een service credit-regeling, malus of staffel-boete op te nemen; (b) op welke wijze de eventuele boetes zich verhouden tot het aansprakelijkheidsplafond uit Bijlage 6 (artikelen inzake aansprakelijkheid); (c) of de aanbestedende dienst bereid is een wederkerige clausule te aanvaarden, waarbij niet-leveren van opdrachtgever-zijdige medewerking (toegang, change-akkoord) de meetbare SLA-klok stopt.	(a) Er is geen expliciet boete- of service credit-stelsel opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Bij structurele niet-nakoming van de SLA-normen is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden conform §6.1 van het Beschrijvend Document en de toepasselijke ARBIT-2022 bepalingen. Inschrijver kan in zijn aanbieding een service credit-regeling of malus-clausule voorstellen; dit kan bijdragen aan de kwalitatieve beoordeling (K3 – Supportmogelijkheden). (b) zie antwoord a. (c) Indien de oorzaak van een incident aantoonbaar ligt bij een externe afhankelijkheid binnen de eigen tenant van opdrachtgever wordt de SLA-klok formeel gepauzeerd voor de duur van de externe verstoring. Inschrijver dient wel aan te tonen dat de verstoring buiten zijn invloedssfeer valt en dient opdrachtgever hierover proactief en tijdig te informeren.
48 Bijlage 15 SLA Hoofdstuk on-site / 4u on-site responstijd	Bijlage 15 bevat een eis voor 4 uur on-site responstijd. Verzoeken te bevestigen: (a) voor welke locaties (uitsluitend hoofdvesting, alle 56 brandweerposten, of een nader te definiëren subset) deze 4-uurseis geldt; (b) onder welke prioriteit (P1, P2 of alle) on-site respons wordt geactiveerd; (c) of een deels-on-site / deels-remote afhandeling, waarbij eerst remote diagnose plaatsvindt en pas bij vastgesteld defect een fysieke engineer komt, voldoet aan de eis; (d) of vervanging door een gecertificeerd partner-engineer (field service) is toegestaan en of dat aanbieding nu schriftelijk moet worden overeengekomen.	(a) De 4-uurs on-site responstijd (SLA-06) geldt voor gevallen waarbij een storing niet van afstand te verhelpen is. De locaties waarop dit van toepassing is, zijn de twee fysieke datacenters (deze locaties worden na opdrachtverstrekking bekend gemaakt aan de opdrachtnemer) van opdrachtgever. Inschrijver dient rekening te houden met 4-uurs on-site responstijd op de hoofdlocatie van opdrachtgever (ter referentie). Hardware-ondersteuning op de 56 brandweerposten maakt geen deel uit van de scope van deze aanbesteding. (b) P1, (vanzelfsprekend kan een P3 via P2 in een escalatieladder naar P1 gaan, naarmate het incident zich voortduurt). (c) Voor P3 volstaat dit, voor P2 meldingen zal in de meeste gevallen remote support volstaan. Echter kan het zijn dat het toch kan het voortkomen dat in unieke gevallen van een P2 er wel onsite support noodzakelijk is om de SLA te kunnen behalen. (d) dat is toegestaan, mits deze vooraf als "onderaannemer" is vermeld in het DAP.
49 Bijlage 15 SLA / Definities prioriteit en startmoment respons	Bijlage 15 hanteert prioriteiten P1 t/m P3 met reactie- en oplostijden (P1 reactie <30 min, oplos <8 uur, 24x7). Verzoek te bevestigen: (a) wie de prioriteit toekent (inschrijver, aanbestedende dienst, of in onderling overleg) en welk dispuut-pad geldt bij verschil van inzicht; (b) of het startmoment van de responstijd het tijdstip van melding bij de service-desk is dan wel het tijdstip van automatische detectie via monitoring; (c) hoe omgegaan wordt met externe afhankelijkheden (M365-tenant outage Microsoft, ISP, fabrikant-cloud) — pauzeert dan de SLA-klok formeel?	(a) De prioriteit wordt toegekend door opdrachtgever. Gezien de aard van de dienstverlening en de operationele verantwoordelijkheid van opdrachtgever is dit een logische werkwijze. (b) Als startmoment wordt het moment van automatische detectie genomen. (c) Indien de oorzaak van een incident aantoonbaar ligt bij een externe afhankelijkheid binnen de eigen tenant van opdrachtgever wordt de SLA-klok formeel gepauzeerd voor de duur van de externe verstoring. Inschrijver dient wel aan te tonen dat de verstoring buiten zijn invloedssfeer valt en dient opdrachtgever hierover proactief en tijdig te informeren.

50	Bijlage 13 Huidige situatie Bijlage 14 Gewenste situatie / Inzage in actuele configuratie	De Situatieschetsen in Bijlage 13 en 14 zijn op hoofdlijnen opgesteld. Voor een dekkende inschrijving en betrouwbare prijsstelling verzoeken wij: (a) een geanonimiseerde uitdraai van de actuele inventarisatie van VMs (groottes, OS-typen, gemiddeld dataload-volume) en M365-licenties per type; (b) een opgave van het totale data-volume voor back-up doeleinden, inclusief verwacht jaarlijks groeipercentage; (c) een opgave van het aantal en de geografische spreiding van locaties waar lokale agents of appliances voorzien zijn; (d) bevestiging dat genoemde informatie via een veilige uitwisseling (bv. Tendered-bijlage of NDA-pad) wordt verstrekt vóór de uiterste indieningsdatum.	a t/m d) inschrijver dient op basis van de aangeboden situatieschetsen inclusief de informatie uit het Beschrijvend document inclusief bijlagen een prijsstellingaan te bieden.
51	Bijlage 5 Programma van Eisen Categorie EH (hardware) Bijlage 13 Huidige situatie / HP Aruba 8360-16Y2C v2 in scope managed services	Bijlage 13 vermeldt HP Aruba 8360-16Y2C v2 als onderdeel van de huidige netwerkomgeving. Verzoeken te bevestigen: (a) of beheer van dit apparaat tot de gevraagde scope behoort (configuratie, firmware, monitoring, incidentafhandeling), of dat dit buiten scope blijft; (b) indien binnen scope: welk type ondersteuningscontract met de fabrikant van toepassing is en op welke wijze dit binnen de SLA-tijden van Bijlage 15 wordt geleverd; (c) of de aanbestedende dienst akkoord is dat inschrijver bij toekomstige hardware-vervanging het recht heeft een gelijkwaardig alternatief voor te stellen, mits functioneel equivalent.	(a) Beheer van de HP Aruba 8360-16Y2C v2 netwerkswitches valt niet binnen de scope van deze opdracht. De switches zijn expliciet als 'buiten scope' aangeduid in de aanbestedingsdocumenten. De aan te bieden hardware dient uitsluitend compatibel te zijn met de op deze switches beschikbare interfaces (1GbE, 10GbE en 25GbE, SFP/SFP+/SFP28), conform bijlage 5 (EA-03) en de gewenste situatie. (b) Niet van toepassing, zie antwoord a. (c) Niet akkoord
52	Bijlage 5 Programma van Eisen Categorie EB (back-up) Bijlage 14 Gewenste situatie / 3-2-1-1-0 invulling en immutability-modus	Verzoek te bevestigen of de aanbestedende dienst akkoord is met de volgende invulling van de 3-2-1-1-0-strategie: (a) primaire workload op VMware vSAN bij opdrachtgever; (b) lokale back-upcopy via on-prem appliance of veeam-repository; (c) off-site copy gerepliceerd naar PDC1/PDC2; (d) immutable air-gapped kopie via Object Lock op NetApp StorageGRID; (e) periodieke restore-tests met 0 fouten als acceptatiecriterium; en welke modus van Object Lock (Compliance of Governance) door de aanbestedende dienst wordt vereist, in het licht van de in Bijlage 8 vastgelegde plicht tot verwijdering binnen 72 uur.	Niet akkoord, replicatie naar een andere locatie anders dan in de tekening omschreven locaties van bijlage 14, is niet conform de uitvraag en voldoet dan daarmee ook niet aan de vereisten. Voor het type modus zie antwoord op vraag 6.

53 Bijlage 5 Programma van Eisen Eis EF-08 (CIS Benchmark Level 2) / Hardening-norm CIS Benchmark L2	EF-08 verlangt dat de oplossing voldoet aan CIS Benchmark Level 2. Verzoeken te bevestigen: (a) op welke specifieke CIS-benchmarks deze eis betrekking heeft (Windows Server, Linux, Microsoft 365 Foundations, Azure, of een combinatie) en welke versie van het benchmark-document leidend is; (b) of L2-conformiteit wordt vereist voor de gehele oplossing of uitsluitend voor de management-omgeving van inschrijver; (c) of een Compensating Controls-toelichting aanvaardbaar is voor benchmark-items die niet in lijn zijn met operationele continuïteit van een 24x7-omgeving; (d) op welke wijze de aanbestedende dienst de naleving wenst aan te tonen (audit-rapport, CIS-CAT scan, ISAE3402-verklaring met scope-uitbreiding).	(a) De toepasselijke CIS-benchmarks zijn afhankelijk van de door inschrijver aangeboden componenten, zoals Windows Server, Linux of specifieke storage-appliances. Inschrijver dient in zijn aanbieding expliciet aan te geven welke CIS-benchmarks van toepassing zijn en hoe compliance aantoonbaar is gemaakt. Ten aanzien van de versie van het benchmark-document geldt de meest actuele gepubliceerde versie ten tijde van inschrijving als leidend. (b) De CIS Benchmark Level 2-eis heeft betrekking op de gehele aangeboden oplossing, waarbij minimaal de CIS Controls v8 IG2 van toepassing zijn op de relevante componenten, waaronder immutable back-ups, malwaredetectie, logging, toegangsbeveiliging en herstelvalidatie. Dit omvat in ieder geval CIS Control 11, 8, 17 en onderdelen van Control 4 en 5. (c) Een Compensating Controls-toelichting is aanvaardbaar voor benchmark-items die aantoonbaar in conflict zijn met operationele continuïteit van de 24x7-omgeving, mits de afwijking deugdelijk is onderbouwd en een gelijkwaardig beveiligingsniveau wordt aangetoond. (d) Naleving dient te worden aangetoond door middel van een auditrapport opgesteld door een onafhankelijke externe beveiligingspartij. Dit volstaat als bewijs van compliance met eis EF-08.
54 Bijlage 5 Programma van Eisen Eis ER-07 (RTO/RPO) / Bewijsvoering RTO 4u VM / RPO 24u M365	ER-07 stelt een RTO van 4 uur voor VMs en een RPO van 24 uur voor M365. Verzoek te bevestigen: (a) of deze waarden gelden per individuele VM/workload of als gemiddelde over een herstelactie; (b) of de RTO start op het moment van detectie, op het moment van aanvraag van een herstel of op het moment van toekenning van het herstel-ticket; (c) hoe de aanbestedende dienst voornemens is conformiteit te toetsen — schriftelijke verklaring, technische demo, of testherstel — en op welke termijn na gunning; (d) of de aanbestedende dienst bereid is een gezamenlijke testkalender (jaarlijkse DR-test) op te nemen in Bijlage 6 en wat de gevolgen zijn bij niet halen van de RTO/RPO buiten een formeel incident.	(a) De RTO/RPO-waarden in ER-07 gelden per individuele VM of workload voor de als kritiek gedefinieerde systemen, niet als gemiddelde over een herstelactie. (b) RTO start op het moment van detectie, cq aanvraag van herstel. (c) Dit zal middels een test en acceptatie procedure voor oplevering van de omgeving binnen de opdrachtgever plaatsvinden. Een demo volstaat hier niet in. (d) DR testen zal opdrachtgever op halfjaarlijkse basis doen, tijdens een van de kwartaarlijkse onderhoudswindow's. Indien de RTP/RPO niet gehaald worden zoals hiervoor in gezamenlijke afstemming de nodige maatregelen voor getroffen moeten worden.

55	Bijlage 5 Programma van Eisen Eis EA-06 (archief 5 jaar) / Retentietermijn en juridische grondslag	EA-06 vereist een archieftermijn van 5 jaar. Verzoek te bevestigen: (a) op welke wettelijke grondslag deze termijn rust (Archiefwet, sector-specifieke bewaartermijnen, of intern beleid opdrachtgever); (b) of de termijn van 5 jaar geldt voor alle datatypen of uitsluitend voor specifieke categorieën (operationele logs, M365-mailboxen, financiële data); (c) of de aanbestedende dienst expliciet bevestigt dat een immutable retentie op basis van S3 Object Lock (Compliance/Governance mode) als voldoet aan deze eis, óók wanneer de termijn de operationele back-upketen overschrijdt.	(a) De archieftermijn van vijf jaar in eis EA-06 is gebaseerd op de Archiefwet, zoals uitdrukkelijk vermeld in het Programma van Eisen. Aanvullend kunnen sector-specifieke bewaartermijnen en intern beleid van opdrachtgever een langere termijn vereisen. (b) De vijfjaarstermijn geldt voor alle back-ups die op grond van de Archiefwet en overige toepasselijke regelgeving bewaard dienen te worden. Inschrijver dient zijn archiefoplossing hierop in te richten. (c) Compliance mode, zie antwoord vraag 5
56	Bijlage 5 Programma van Eisen Eis EA-04 (go-live 22-09-2026) / Implementatie- en migratietermijn	De aanbestedende dienst eist een go-live datum van 22-09-2026. Gelet op de complexiteit van de scope (180 VMs, 6 fysieke OS-machines, M365-tenant, 56 brandweerposten, ongeveer 2000 gebruikers) en de gebruikelijke doorlooptijd voor inrichten van immutable back-upcapaciteit, kunnen wij vernemen: (a) of de aanbestedende dienst bereid is een gefaseerde go-live te accepteren waarbij de kritische werklasten primair worden opgeleverd op 22-09-2026 en de restscope in tranches binnen 90 dagen daarna; (b) op welke datum de definitieve gunning is voorzien en welke kalendertijd er tussen gunning en go-live beschikbaar is; (c) of de aanbestedende dienst akkoord gaat met opname van een kritische pad-overeenkomst (Bijlage 6, art X) waarin uitloop wegens onbeschikbaarheid van opdrachtgever-zijdige resources (toegang, change windows, data-export uit huidig platform) niet voor rekening van inschrijver komt.	a) Zie antwoord op vraag 27 b) Zie beschrijvend document, paragraaf 2.7 planning c) De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met opname van een kritische pad-overeenkomst zoals verzocht. Afspraken over wederzijdse verantwoordelijkheden, beschikbaarheid van resources en de gevolgen van uitloop worden geregeld in het SLA en de overeenkomst, die onderdeel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten.
57	Scope & sizing	Geldt de 10% jaarlijkse groei voor alle datacategorieën (VM, M365, fysiek) en betreft dit brondata of back-upopslag? indien er verschillen zijn in de verwachte groei per categorie is het relevant om dit inzichtelijk te hebben	De gemiddelde jaarlijkse groei van 10% geldt voor alle datacategorieën: VM-opslag (38 TiB brondata), M365-omgeving (totaal ca. 21,5 TiB brondata) en fysieke servers (3,5 TiB brondata). De groei betreft de brondataomvang. Inschrijver dient zijn capaciteitsberekening en prijsstelling hierop te baseren voor de volledige maximale contractduur van acht jaar.
58	Scope & sizing	Geldt de 10% jaarlijkse groei jaar-over-jaar, of verwacht u gedurende 5 jaar lineair te groeien?	De 10% jaarlijkse groei is een gemiddelde cumulatieve jaarlijkse groei (jaar-over-jaar), niet een lineaire groei over de totale looptijd.
59	Scope & sizing	Is er inzicht in gemiddelde dagelijkse change rate per VM of workload?	Nee niet inzichtelijk. Zie vraag 57 voor gemiddelde/indiactie (jaarbasis)

60 Scope & sizing	Welke specifieke M365 workloads vallen binnen scope (bijv. Teams chat, Planner, PowerBI)?	De M365-scope omvat expliciet: Exchange Online (2.000 mailboxen, 3,5 TiB), OneDrive for Business (2.000 drives, 10 TiB), SharePoint/Teams-data (8 TiB) en Entra ID (2.000 identities). Teams Chat, Planner, PowerBI en overige M365-workloads zijn niet expliciet benoemd in de scope van bijlage 5. Inschrijver dient in zijn aanbieding aan te geven welke aanvullende M365-workloads worden ondersteund.
61 RPO/RTO	Welke systemen vallen onder de RTO/RPO van 4 uur (verstreklijst of criteria)?	Zie antwoord vraag 7
62 RPO/RTO	Is restore naar alternatieve locatie of ‘run from backup’ acceptabel voor RTO-eisen?	Ja, dit is acceptabel voor de RTO-eisen. Beide moeten mogelijk zijn en zonder onderbrekingen.
63 Retentie & archief	Moet 5 jaar retentie online beschikbaar zijn of is nearline/offline toegestaan (en binnen welke hersteltijd)?	De 5 jaar retentie moet online beschikbaar zijn. Nearlin/offline is niet toegestaan.
64 Implementatie	voor de te leveren inspanning tijdens transitie is het relevant om te weten welke backup software u nu gebruikt; kunt u inzicht geven in merk en beschikbare licenties?	Opdrachtgever verstrekt in het kader van deze aanbesteding geen nadere specificaties omtrent software, merk en beschikbare licenties. Benodigde informatie is terug te vinden in het Beschrijvend document inclusief bijlagen
65 Retentie & archief	In welk formaat/technologie zijn de bestaande archief-back-ups opgeslagen en wat is het volume?	Opdrachtgever verstrekt in het kader van deze aanbesteding geen nadere specificaties over het formaat of volume van de bestaande archief-back-ups. Inschrijver dient zijn archiefoplossing (EA-06) zodanig te dimensioneren dat de beschikbaarheid, integriteit en reproduceerbaarheid van het bestaande archief voor de volledige periode van vijf jaar aantoonbaar is geborgd, inclusief de noodzakelijke hardware ter vervanging van de huidige hardware die in 2027 buiten garantie valt.
66 Retentie & archief	Moet het bestaande archief ook immutable/air-gapped worden opgeslagen?	Ja, het bestaande archief dient te worden opgeslagen conform de 3-2-1-1-0-strategie (EF-02), inclusief ten minste één immutable/air-gapped kopie (EB-06 en EB-07).
67 Architectuur & integratie	Is er een voorkeur voor 10GbE of 25GbE en zijn er netwerkvereisten (VLAN/firewall)?	Voorkeur wordt niet uitgesproken, is aan de inschrijver zelf om hier een keuze in te maken. Zie eis (EA-03).
68 Architectuur & integratie	Kunt u de gewenste situatie tekstueel specificeren (mbt on-prem vs cloud, verantwoordelijkheden)? De illustratie geeft een hoog-over inzicht maar de onderliggen cijfers zijn eveneens relevant voor beantwoording	De gewenste situatie wordt niet nader gespecificeerd. Overige cijfers zijn te vinden in het Beschrijvend document inclusief bijlagen.
69 Security & compliance	Betreft de 12 maanden logging alle lagen (applicatie, OS, storage, admin actions)?	Alle relevante lagen van de back-upomgeving dienen te voorzien in afdoende audit- en beveiligingslogging die gedurende minimaal 12 maanden reproduceerbaar is. Dit omvat in ieder geval de applicatielaag, de opslaglaag, alle beheerdersacties en, voor zover van toepassing, het besturingssysteem. Inschrijvers dienen in hun aanbieding expliciet aan te geven welke logtypen en -categorieën worden vastgelegd en beschikbaar gesteld, zodat opdrachtgever dit kan toetsen aan de gestelde eisen.
70 Security & compliance	Moet alle data (incl. metadata/logs/support) binnen de EER blijven?	Zie antwoord op vraag 2

71 Service & SLA	Wat is de minimale set KPI's die realtime in het servicemanagementportaal zichtbaar moet zijn?	Het is voor opdrachtgever niet helder om welke servicemanagementportaal het hier gaat. Graag specificeren voor Nvl 2.
72 Service & SLA	Geldt de 24-uurs incidentmeldplicht voor zowel vermoedens als bevestigde incidenten?	Ja, de meldplicht van 24 uur conform eis EA-07 geldt voor zowel vermoedens als bevestigde incidenten met impact op gegevens van opdrachtgever. Bij het vermoeden van een informatiebeveiligingsincident dient de opdrachtnemer onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na constatering schriftelijk melding te maken bij opdrachtgever.
73 Implementatie	Hanteert opdrachtgever specifieke acceptatietesten (restore, DR, immutable bewijs)?	Ja, restore, DR, immutable bewijs inclusief RTO en RPO
74 Referenties	Kunt u specificeren welke organisaties onder vitale infrastructuur vallen (Link in het beschrijvend document bij 5.5 werkt niet)?	De link in §5.5 van het Beschrijvend Document verwijst naar de NCTV-lijst van vitale processen: https://www.nctv.nl/onderwerpen/vitale-infrastructuur/overzicht-vitale-processen . Organisaties die kwalificeren als vitale infrastructuur omvatten onder meer: veiligheidsregio's, drinkwaterbedrijven, energiebedrijven en -netbeheerders, telecombedrijven, Rijkswaterstaat, luchthavens, financiële instellingen (banken, betalingsverkeer) en zorginstellingen. Voor eis KC2 dient de referentieorganisatie op de vigerende NCTV-lijst voor te komen.
75 conceptovereenkomst 3.4	u vraagt een escrow, wij verzoeken u deze clause te laten vallen. Voor standaardsoftware is een Escrow niet zinvol en veel fabrikanten stemmen er niet mee in om hun broncode te laten deponeren. Daarnaast zijn er hoge kosten aan verbonden en gaat het om miljoenen regels aan code die in het geval u er gebruik van zou willen maken een complete ontwikkelomgeving vergen om er iets mee te kunnen doen. Om die redenen is het ook niet zinvol om in dit geval om een escrow te vragen.	Verzoek om clause te laten vervallen wordt geaccepteerd. Hierbij vervalt het doen van het beroep op de Escrow regeling, voor de volledigheid wordt artikel 3.4 wordt geschrapt. Er zal dus geen beroep gedaan op Artikel 47 van de ARBIT-2022
76 conceptovereenkomst art6, art8	met betrekking tot Acceptatie stelt u dat u binnen 30 dagen zult aangeven of u accepteert. Kunt u bevestigen dat als u binnen deze termijn niet hebt aangegeven dat u de prestatie niet accepteert, Opdrachtnemer er van uit mag gaan dat acceptatie heeft plaatsgevonden en tot facturatie kan worden overgegaan? Dit om te voorkomen dat er een situatie ontstaat waar om onduidelijke redenen de Acceptatie uitblijft en opdrachtnemer onredelijk op kosten wordt gejaagd.	Ja, opdrachtgever bevestigt dat indien opdrachtgever niet binnen de acceptatietermijn van 30 dagen na oplevering schriftelijk heeft medegedeeld dat de prestatie niet wordt geaccepteerd, de betreffende deelprestatie als geaccepteerd wordt beschouwd, conform artikel 6.3 van de overeenkomst gelezen in samenhang met artikel 11 ARBIT-2022.
77 conceptovereenkomst 8.2	wat bedoelt u met 'referenties'? Het lijkt om een verschrijving te gaan?	Met referentie wordt bedoeld de afkorting (ref.) die in de tabellen teruggevonden kunnen worden in artikelen 2, 6 en 7 van bijlage 6 (concept)overeenkomst. Het refereert dus naar de onderdelen B1 t/m B3 in deze tabellen.

78 budgettering	U beschrijft een maximaal budget. Hoe bent u tot dit budget gekomen? Indien het is gebaseerd op de huidige dienstverlening wijzen wij er op dat indien die omgeving niet is ingericht op 32110 / NIS2 compliance, de nieuwe omgeving meer functionaliteit moet leveren dan de huidige en gezien de sterk gestegen prijzen voor hardware de historische bedragen geen basis kunnen zijn voor een nieuw in te richten infrastructuur.	opdrachtgever heeft de geraamde waarde bepaald op basis van de verwachte totale kosten voor de gevraagde oplossing gedurende de maximale contractperiode van acht jaar (zie antwoord op vraag 18). opdrachtgever erkent dat de scope een uitbreiding en vernieuwing behelst ten opzichte van de huidige situatie, mede gericht op voldoen aan NIS2-, BIO- en cyber resilience-vereisten. De raming is indicatief; inschrijvers kunnen hieraan geen rechten ontleen. Aanbiedingen boven de geraamde waarde worden in behandeling genomen.
79 NIS2/BIO compliance	voldoet de huidige omgeving aan uw eisen ten aanzien van NIS2/BIO compliance?	De huidige omgeving voldoet aan het best benaderbare van de actuele wet- en regelgeving.